



Araştırma Makalesi (Research Article)

**EKOTURİZM BAĞLAMINDA TURİST REHBERİ PERFORMANSININ ZİYARETÇİ  
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ (THE IMPACT OF TOURIST  
GUIDE PERFORMANCE ON VISITOR SUSTAINABILITY BEHAVIOR IN THE CONTEXT OF  
ECOTOURISM )\*\***

Hediye GÜRSOY<sup>1\*</sup> (orcid.org/ 0000-0002-5856-0380)

Sebahattin KARAMAN<sup>2</sup> (orcid.org/ 0000-0002-0668-6707)

<sup>1</sup>Nişantaşı Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Turist Rehberliği, İstanbul, Türkiye

<sup>2</sup>Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği, Balıkesir, Türkiye

**Özet**

Turizm sektörünün büyümesiyle birlikte doğal ve kültürel kaynaklar üzerindeki baskı artmış, bu durum sürdürülebilir turizm yaklaşımlarını öncelikli hale getirmiştir. Ekoturizm hem çevresel korumayı önceleyen hem de yerel topluluklara katkı sunan yapısıyla sürdürülebilir turizmin etkin bir türü olarak öne çıkmaktadır. Bu süreçte turist rehberleri ziyaretçilerin çevresel farkındalık kazanmasında ve sürdürülebilir davranışlar geliştirmesinde kritik rol oynamaktadır. Bu çalışmada ekoturizm kapsamında hizmet veren turist rehberlerinin performanslarının ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışları üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmanın evrenini Karadeniz Bölgesi'nde ekoturizm faaliyetlerine katılan bireyler oluşturmaktadır. Nicel araştırma yöntemiyle yürütülen çalışmada yapılandırılmış bir anket formu kullanılmıştır. Veriler 400 katılımcıdan toplanmış ve SPSS ile PROCESS Macro analizleriyle değerlendirilmiştir. Bulgular rehber performansının ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca ziyaretçi memnuniyetinin sürdürülebilirlik davranışına etkisinde rehber performansının kısmi aracı rol oynadığı tespit edilmiştir. Demografik değişkenler açısından yaş ve rehberli tura katılım sıklığı gibi faktörlerin sürdürülebilirlik davranışları üzerinde anlamlı farklılıklar yarattığı belirlenmiştir. Araştırma sonuçları sürdürülebilir turizm uygulamalarında rehberlerin eğitimi ve performans değerlendirme kriterlerinin yeniden yapılandırılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Ekoturizm, Turist Rehberi, Sürdürülebilirlik Davranışı, Performans

**Abstract**

With the growth of the tourism sector increased pressure on natural and cultural resources has made sustainable tourism approaches a priority. Ecotourism, with its structure that prioritizes environmental protection and contributes to local communities, stands out as an effective form of sustainable tourism. In this process, tour guides play a critical role in raising visitors' environmental awareness and developing sustainable behaviors. This study examined the impact of the performance of tour guides providing services within the scope of ecotourism on visitors' sustainability behaviors. The research population consists of individuals participating in ecotourism activities in the Black Sea Region. The study, conducted with quantitative research methods, used a structured questionnaire. Data was collected from 400 participants and analyzed using SPSS and PROCESS Macro. The findings revealed that guide performance has a statistically significant and positive impact on visitors' sustainability behaviors. Furthermore, guide performance was found to play a partial mediating role in the effect of visitor satisfaction on sustainability behavior. Demographic variables such as age and frequency of guided tour participation were found to create significant differences in sustainability behaviors. The research results suggest that guide training and performance evaluation criteria need to be restructured in sustainable tourism practices.

**Keywords:** Ecotourism, Tour Guide, Sustainability Behavior, Performance

**Giriş**

Günümüzde turizm sektörü küresel ölçekte ekonomik büyümeye katkı sunmasının yanı sıra çevresel ve sosyo-kültürel etkileri nedeniyle sürdürülebilirlik ekseninde yeniden değerlendirilmesi gereken alanlardan biri haline

\*\*Bu makale, 2025 yılı Ağustos ayında Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Doktora Programında doktora tezi olarak gerçekleştirilmiştir

\*Sorumlu yazar: [hediye.gursoy@nisantasi.edu.tr](mailto:hediye.gursoy@nisantasi.edu.tr)

DOI: 10.33083/joghat.2025.567

gelmiştir (Salman, Jaafar ve Mohamad, 2020). Özellikle doğal ve kültürel miras alanlarında artan turistik faaliyetler kaynakların tükenmesine, çevresel bozulmalara ve yerel yaşam üzerinde baskılara yol açabilmektedir. Bu bağlamda sürdürülebilir turizm çevresel koruma ile toplumsal faydayı dengede tutmayı amaçlayan bir yaklaşım olarak öne çıkmaktadır (O'Neill, 2002). Sürdürülebilir turizmin uygulama biçimlerinden biri olan ekoturizm ise doğaya duyarlı, eğitsel ve yerel halkın kalkınmasını destekleyen yönleriyle bu yaklaşımın somut bir yansıması olarak görülmektedir (Erdoğan, 2014). Ekoturizm faaliyetlerinin sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda yürütülmesi yalnızca çevresel planlama ve yönetim politikalarıyla sınırlı değildir. Aynı zamanda bu süreçte aktif rol üstlenen bireylerin tutumları ve etkileşim biçimleriyle de doğrudan ilişkili olmaktadır. Bu noktada turist rehberleri doğa temelli turizm deneyimlerinde ziyaretçilerle kurdukları etkileşim aracılığıyla bilgilendirme, yönlendirme, bilinçlendirme ve model olma işlevleriyle kritik bir konumda yer almaktadır. Rehberlerin performansı ziyaretçilerin çevreye yönelik tutumlarını, farkındalık düzeylerini ve sürdürülebilirlik odaklı davranışlarını doğrudan etkileyebilmektedir (Periera, 2005). Ancak rehberlik hizmetlerinin bu yöndeki etkileri literatürde sınırlı sayıda çalışma ile ele alınmıştır. Ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışları doğaya zarar vermekten kaçınma, atık azaltma, yerel ürünleri tercih etme, biyolojik çeşitliliğe saygı gösterme gibi çeşitli eylemleri kapsamaktadır. Bu davranışların oluşumunda çevresel eğitimin, kişisel deneyimlerin ve sosyal etkileşimlerin önemli rol oynadığı bilinmektedir. Bu çerçevede rehberlerin bilgi aktarımı, çevre bilinci oluşturma ve turistik davranışı yönlendirme becerileri sürdürülebilir turizm hedeflerinin gerçekleştirilmesinde doğrudan etkili olmaktadır (Oviedo-García vd., 2016). Bu çalışmanın amacı, ekoturizm faaliyetlerinde görev alan turist rehberlerinin performanslarının ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışları üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırma, Türkiye'nin doğal ve kültürel zenginliğiyle öne çıkan Karadeniz Bölgesi'nde gerçekleştirilmiş ve rehberli turlara katılan ziyaretçilerden elde edilen nicel verilerle desteklenmiştir. Bu doğrultuda çalışma hem ekoturizm literatürüne katkı sunmayı hem de sürdürülebilir turizm politikalarının yerel uygulayıcılarından biri olan rehberlerin rolünü daha görünür kılmayı hedeflemektedir.

## Kavramsal Çerçeve

### Sürdürülebilirlik ve Turizm İlişkisi

Turizm, bireylerin boş zamanlarını değerlendirmek, dinlenmek, eğlenmek ve farklı kültürleri tanımak amacıyla gerçekleştirdikleri seyahat ve ziyaretleri kapsayan çok boyutlu bir etkinliktir. Bu yönüyle turizm yalnızca bireysel deneyimlerin ötesinde toplumsal etkileşimi ve kültürler arası iletişimi teşvik eden bir alan olarak ekonomik ve sosyal kalkınmaya katkı sağlamaktadır. Ancak turizmin bu çok yönlü katkıları sürdürülebilir bir anlayışla yönetilmediğinde doğal çevre, kültürel miras ve yerel topluluklar üzerinde olumsuz etkiler doğurabilmektedir. Bu nedenle turizm faaliyetlerinin planlanmasında koruyucu ve önleyici uygulamaların öncelikli hale gelmesi gerekmektedir (Sorensen ve Grindsted, 2021). Bu noktada sürdürülebilirlik kavramı turizmin çevresel, kültürel ve ekonomik dengelerini koruyarak uzun vadede devamlılığını sağlamanın temel aracı olarak öne çıkmaktadır. Sürdürülebilirlik; kalkınma, büyüme ve gelişme hedeflerinin gerçekleştirilmesi sürecinde doğal kaynakların tükenmeden, gelecek kuşaklara aktarılabilir biçimde kullanılmasını ifade eder. Bununla birlikte kavram yalnızca gelecek nesillerin refahını değil aynı kuşak içindeki bireyler arasında kaynakların adil paylaşımını ve toplumsal eşitliği de içermektedir (Tekeli ve Ataöv, 2017). Dolayısıyla sürdürülebilirlik hem bugünün ihtiyaçlarını karşılamayı hem de geleceğin yaşam koşullarını güvence altına almayı amaçlayan dinamik ve kapsayıcı bir yaklaşımdır. Bu çerçevede turizmde sürdürülebilirlik doğal çevreyle uyumlu, kültürel değerleri koruyan ve yerel toplumun katılımını esas alan bir kalkınma anlayışını zorunlu kılmaktadır (Faber, Jorna ve Van Engelen, 2005).

Sürdürülebilirliğin çevresel boyutu, doğal kaynakların verimli kullanımı, enerji ve su tasarrufu, atık yönetimi, biyoçeşitliliğin korunması ve çevresel etkilerin azaltılması gibi temel uygulamaları içermektedir. Ekonomik boyut, turizm gelirlerinin yerel ekonomiye katkısını artırmak, küçük ölçekli işletmeleri desteklemek, gelir dağılımında adaleti sağlamak ve ekonomik çeşitliliği teşvik etmek üzerine kuruludur. Sosyal sürdürülebilirlik ise yerel toplulukların karar alma süreçlerine katılımını, kültürel mirasın korunmasını ve kültürler arası anlayışın güçlendirilmesini hedeflemektedir (Streimikiene vd., 2020). Bu kapsamda sürdürülebilir turizmin başarısı yalnızca çevre dostu uygulamaların benimsenmesine değil aynı zamanda tüm paydaşların (yerel yönetimler, işletmeler, sivil toplum kuruluşları ve turistlerin) aktif iş birliği içinde olmasına bağlı olmaktadır. Uzun vadeli planlama, izleme ve denetim mekanizmalarının etkinliği sürdürülebilirlik ilkelerinin kalıcı biçimde uygulanmasını desteklemektedir. Böylece turizm sektörü hem bugünün ziyaretçilerine nitelikli deneyimler sunmakta hem de geleceğin kuşaklarına korunmuş doğal ve kültürel değerler bırakılmasını mümkün kılmaktadır (Hardy ve Beeton, 2001).

## **Ekoturizm: Sürdürülebilir Turizmin Uygulama Biçimi**

Ekoturizm, sürdürülebilir turizm yaklaşımının en temel bileşenlerinden biri olarak doğal çevreyle uyumlu turizm faaliyetlerini teşvik eden bir anlayışı temsil etmektedir. Bu turizm türü doğal alanlarda gerçekleştirilen seyahatlerin çevresel etkilerini en aza indirmeyi, hassas ekosistemlerin korunmasını ve ziyaretçilerde çevre bilincinin gelişmesini amaçlamaktadır. Ekoturizm yalnızca doğayı korumaya yönelik bir faaliyet değil aynı zamanda yerel halkın sosyoekonomik refahını destekleyen bir kalkınma aracı olarak görülmektedir. Elde edilen turizm gelirlerinin yerel ekonomiye kazandırılması, toplulukların yaşam koşullarının iyileştirilmesine ve sürdürülebilir ekonomik yapıların güçlenmesine katkı sağlamaktadır. Bununla birlikte ekoturizm kültürel mirasın korunmasını ve yerel kimliğin sürdürülebilir biçimde yaşatılmasını da teşvik etmektedir. Doğal ve kültürel değerlerin bütüncül bir yaklaşımla korunması hem çevresel hem de toplumsal sürdürülebilirliğin sağlanmasında belirleyici rol oynamaktadır. Dolayısıyla ekoturizm sürdürülebilir turizmin çevresel koruma, ekonomik kalkınma ve toplumsal katılım ilkelerini aynı çatı altında birleştiren etkili bir model olarak değerlendirilmektedir. Bu yönüyle ekoturizm hem doğal kaynakların gelecek kuşaklara aktarılmasını hem de yerel toplumların uzun vadeli kalkınmasını destekleyen stratejik bir araç konumundadır (Donohoe ve Needham, 2006).

Ekoturizmin temel yapı taşları, bu turizm türünün sürdürülebilir biçimde gelişmesini ve çevresel, ekonomik ve kültürel boyutlarda kalıcı etkiler yaratmasını sağlayan ana unsurları oluşturmaktadır. Ekoturizmin merkezinde yer alan destinasyonlar doğal güzellikleri, biyolojik çeşitliliği ve kültürel mirası ile hem çekim alanı yaratmakta hem de doğanın korunmasına yönelik bilinçli bir turizm anlayışını desteklemektedir (Turpcu ve Çelikkanat Paslı, 2019). Bu alanlarda gerçekleştirilen faaliyetler doğa temelli deneyimlerin yanı sıra çevresel farkındalık ve sürdürülebilir yaşam biçimleri konusunda ziyaretçilere eğitimsel katkılar sunmaktadır. Yerel halk ekoturizmin sürdürülebilirliğinde en kritik aktörlerden biridir. Topluluklar turizmden elde ettikleri ekonomik kazanımlar aracılığıyla yaşam standartlarını iyileştirirken aynı zamanda kültürel kimliğin korunması ve geleneksel bilgi sistemlerinin yaşatılmasına da katkı sağlamaktadır (Kasalak ve Akıncı, 2015). Yerel toplulukların turistlerle doğrudan etkileşimi kültürler arası öğrenmeyi teşvik etmekte ve çevre bilincinin yerel düzeyde güçlenmesine olanak tanımaktadır. Ekoturizmin talep boyutunu oluşturan turistler ise doğayla uyumlu seyahat biçimlerine artan ilgileriyle bu turizm türünün gelişiminde önemli bir rol üstlenmektedir. Bilinçli tüketim davranışları ve çevre dostu tercihler ekoturizmin sürdürülebilirliğini destekleyen dinamik bir etki yaratmaktadır (Kasalak ve Bahtiyar Sarı, 2017). Bununla birlikte örgütler hem yerel hem uluslararası düzeyde yürüttükleri çevre koruma projeleri, eğitim programları ve sertifikasyon uygulamalarıyla ekoturizmin yönetsel çerçevesini güçlendirmekte ve sürdürülebilir kalkınma hedefleriyle uyumunu sağlamaktadır (Kızılırmak vd., 2017). Ekoturizmin bir diğer temel bileşeni olan turist rehberleri doğal ve kültürel değerlerin tanıtımıyla birlikte çevresel farkındalığın artırılmasında dönüştürücü bir rol üstlenmektedir. Rehberlerin bilgi birikimi, iletişim becerileri ve sürdürülebilirlik konusundaki duyarlılıkları, turistlerin çevreye karşı daha sorumlu davranışlar geliştirmelerini sağlamaktadır (Erkol Bayram, 2019). Tüm bu unsurların bütüncül biçimde uyum içinde çalışması ekoturizmin yalnızca ekonomik değil aynı zamanda sosyal ve çevresel açıdan da sürdürülebilir bir turizm modeli haline gelmesini mümkün kılmaktadır.

## **Turist Rehberliği ve Performans**

Performans kavramı bireyin bir görevi yerine getirme süreci ile bu sürecin çıktısının kalitesini ifade eden çok boyutlu bir olgu olarak tanımlanmaktadır. Yetkinlik, motivasyon, çevresel koşullar ve bireysel değer sistemleri gibi çeşitli unsurlar bireyin performans düzeyini doğrudan etkilemektedir (Barutçugil, 2002). Turist rehberliği bağlamında ise performans, yalnızca bireysel görevleri icra etme yeterliliğini değil aynı zamanda çok sayıda paydaşın (tur operatörleri, destinasyon yöneticileri, yerel halk ve turistlerin) beklentilerini karşılama kapasitesini de içermektedir. Bu yönüyle rehber performansı hizmet kalitesi göstergesi olmanın ötesinde destinasyon yönetiminin başarısı açısından da stratejik bir önem taşımaktadır (Bryon, 2012). Turist rehberleri deneyime dayalı ve etkileşimli faaliyetler arayan modern turist profili açısından turistik deneyimin en kritik aktörleri arasında yer almaktadır. Rehberin bilgi düzeyi, iletişim becerisi, zaman yönetimi, grup kontrolü, mizah anlayışı ve empati yeteneği gibi kişisel ve mesleki özellikleri turun genel kalitesini ve ziyaretçilerin memnuniyetini doğrudan etkilemektedir. Rehber performansının yüksek olması sadece memnuniyeti değil aynı zamanda güven duygusunu da artırmakta, algılanan riski azaltarak turistlerin destinasyonla kurduğu bağı güçlendirmektedir. Bu durum turist psikolojisini olumlu yönde etkilerken tekrar ziyaret niyetini, sadakati ve ağızdan ağıza pazarlama süreçlerini de desteklemektedir (Lin vd., 2014). Rehberlerin performansı ayrıca destinasyonun anlatı biçimini yönlendirmekte ve destinasyon imajının oluşumunda merkezi bir rol üstlenmektedir. Rehberler bu noktada ‘sahnedeki aktör’ olarak, destinasyonun kültürel ve doğal mirasını temsil etmekte ve bu temsiliyet aracılığıyla turistlerin destinasyona ilişkin algısını yapılandırmaktadır (Zhang ve Chow,

2004). Ayrıca rehber yönlendirmesiyle şekillenen turist davranışları yerel işletmelerin gelir düzeyi ve genel ekonomik fayda açısından da kritik etkiler yaratmaktadır. Dolayısıyla turist rehberi performansı, bireysel hizmet sunumunun ötesinde sürdürülebilir destinasyon yönetimi, ziyaretçi sadakati, yerel kalkınma ve ulusal turizm politikaları bağlamında bütüncül bir etki alanına sahip olmaktadır (Bayram, 2019).

### **Sürdürülebilirlik Bağlamında Turist Davranışları**

Turist davranışları gündelik yaşamdaki alışkanlıklardan farklılık göstererek destinasyonlarda çevresel, kültürel ve ekonomik açıdan sürdürülemez sonuçlara yol açabilmektedir (Stanford, 2008). Bu farklılıklar pazarlama ve tanıtım faaliyetlerine verilen tepkilerden yerel halk ve farklı ülkelerden gelen ziyaretçiler arasındaki davranış çeşitliliğine kadar uzanmaktadır (Dolnicar ve Leisch, 2008; Frempong ve Deichmann, 2017). Turistlerin sürdürülebilirlik odaklı davranışlarını etkileyen unsurlar bireysel, sosyal ve kurumsal düzeylerde şekillenmektedir. Bireysel özellikler; tutum, algı, inanç, demografik faktörler ve kişilik yapılarıyla doğrudan ilişkilidir (Pinna, 2020; Funk, Sütterlin ve Siegrist, 2021). Sosyal çevre ve seyahat grupları da davranış üzerinde belirleyici olmaktadır (Nimri vd., 2020). Bununla birlikte ulusal düzeyde yasa, düzenleme ve politikalar turistlerin tutumlarını yönlendirmekte ve sürdürülebilirlik için kontrol mekanizması işlevi görmektedir (Chan vd., 2014; Araña ve León, 2016). Dolayısıyla sürdürülebilir turizm davranışlarını anlamak bireysel eğilimlerden toplumsal etkilere ve yasal düzenlemelere kadar çok katmanlı bir analiz gerektirmektedir. Turist rehberleri sürdürülebilir turizmin gelişiminde yalnızca bilgi sağlayıcı değil aynı zamanda ziyaretçilerin çevresel ve kültürel tutumlarını dönüştüren etkili aktörlerdir (Pu vd., 2023). Rehberler doğal alanlarda biyolojik çeşitliliğin korunmasına ve yerel toplulukların refahına katkı sunarken eğitici, yönlendirici ve rol model olarak öne çıkmaktadır (Weiler ve Kim, 2011). Ziyaretçilere ekolojik süreçlerin aktarılması, kültürel değerlerin açıklanması ve yerel ürünlerin tercih edilmesinin teşvik edilmesi yoluyla çevresel farkındalık, kültürel duyarlılık ve ekonomik sürdürülebilirlik desteklenmektedir (Boakye Agyeman vd., 2022; Li vd., 2022). Ayrıca tek kullanımlık plastiklerin azaltılması veya çevre dostu ulaşım tercihleri gibi davranışların benimsenmesinde rehberlerin yönlendirmeleri belirleyici olmaktadır (Beedie, 2011). Bu bağlamda rehberler sürdürülebilir turizm politikalarının sahadaki uygulayıcıları ve değişim yaratıcıları olarak kritik bir role sahiptir (McGrath, 2007).

### **İlgili Araştırmalar**

Turist rehberleri hem doğal alanların korunması hem de ziyaretçilerin bilinçlendirilmesi açısından kritik bir konuma sahiptir. Rehberlerin çevresel farkındalık oluşturan eğitimci rolleri sürdürülebilirlik ilkelerinin sahadaki uygulanabilirliğini güçlendirmekte aynı zamanda yerel topluluklarla kurdukları etkileşim ekoturizmin sosyal faydalarının ortaya çıkmasına katkı sunmaktadır (Hu ve Wall, 2012). Bu kapsamda yapılan ulusal ve uluslararası araştırmalar rehberlerin bilgi aktarıcı, yönlendirici, arabulucu ve kaynak yöneticisi gibi çok boyutlu roller üstlendiklerini ortaya koymakta ve bu rollerin ekoturizm deneyiminin niteliğini doğrudan etkilediğini göstermektedir. Aşağıda bu alanyazındaki çalışmalara örnek teşkil eden araştırmalar sıralanmaktadır.

Nguyen (2015), Vietnam’da paket turlara katılan turistlerde rehber performansının memnuniyet ve destinasyon sadakati üzerinde anlamlı etkiler yarattığını ortaya koymuştur. Arat ve Bulut (2019), rehberlerin iletişim becerilerinin turistlerin tur deneyiminden duydukları memnuniyete önemli katkı yaptığını belirlemiştir. Koçoğlu ve Kalem (2023), Safranbolu’da rehber performansının hem turist memnuniyetini hem de destinasyon sadakatini olumlu etkilediğini göstermiştir. Yılmaz, Özsoy ve Demirel İli (2025), Kapadokya turlarına ilişkin çevrimiçi yorumlarda rehberlerin bilgi ve dil becerilerinin destinasyon imajını güçlendiren önemli unsurlar olduğunu tespit etmiştir. Avcıkurt ve GÜDÜ Demirbulat (2016), turist rehberlerinin sürdürülebilir turizme yönelik tutumlarını incelemiştir. de Lima (2016), rehberlerin tur yönetimi, deneyim yönetimi ve kaynak yönetimi rollerini ele almıştır. Hermawan (2022), Nglanggeran Ekoturizm Bölgesi’nde rehberlik hizmetleri ve CHSE protokollerinin turist deneyimine etkisini incelemiştir; sonuçlar rehberliğin olumlu etkisini, CHSE protokolünün ise anlamlı bir etkisi olmadığını göstermiştir. Huynh ve diğerleri (2024), turistlerin doğa koruma odaklı öğrenme beklentileri ile rehberlerin yorumlayıcı rollere yönelik yaklaşımlarını karşılaştırmış ve iki taraf arasında belirgin bir uyumsuzluk olduğunu ortaya koymuştur.

### **Yöntem**

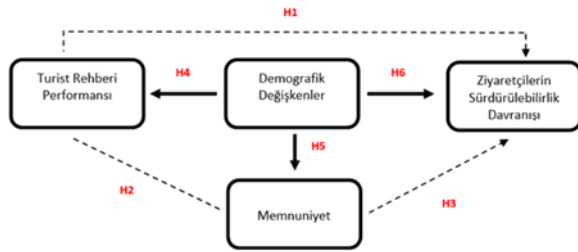
Bu araştırmada, turist rehberlerinin performansının ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışlarına etkisini incelemek amacıyla nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Nicel araştırma sayısal verilerin toplanması, analiz edilmesi ve yorumlanmasına dayanan bir yaklaşım olup, sosyal bilimlerden doğa bilimlerine kadar birçok disiplinde kullanılmaktadır (Yeşil, 2010: 68). Bu yöntem geniş örneklem gruplarına ulaşarak elde edilen

verilerin istatistiksel yöntemlerle değerlendirilmesini mümkün kılmakta ve genel eğilimler ile ilişkilerin ortaya konmasına katkı sağlamaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak kısa sürede sistematik ve güvenilir bilgi elde etmeyi sağlayan anket yöntemi tercih edilmiştir (Yurtseven, Erkul ve Morkoç, 2013: 71). Nicel araştırmalar kapsamında tarama, deneysel, korelasyonel ve meta-analiz gibi farklı modeller uygulanabilmektedir (Köse, 2010: 108). Bu çalışma özelinde değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemeye odaklanan ilişkisel tarama modeli benimsenmiştir. İlişkisel tarama modeli, bir değişkenin diğerini nasıl etkilediğini ve değişkenlerin birlikte nasıl değiştiğini ortaya koymayı hedeflemektedir (Karasar, 2011: 77-81). Bu doğrultuda, ekoturizm faaliyetlerinde görev alan turist rehberlerinin performansı ile ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışları arasındaki ilişkinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

### Araştırma Modeli

Bu araştırmada, Karadeniz Bölgesi'nde gerçekleştirilen ekoturizm faaliyetlerinde görev yapan turist rehberlerinin performansının tura katılan ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışları üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla ilişkisel tarama modeli (nedensel karşılaştırma) benimsenmiştir. İlişkisel araştırma yaklaşımı doğrultusunda geliştirilen model teorik temeller, hipotezler, değişkenler ve bunlar arasındaki ilişkilerden oluşmaktadır (Şekil 1).

Şekil 1. Araştırma Modeli



Araştırmada demografik değişkenler olarak cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek ve katılan rehberli tur sayısı dikkate alınmıştır. Literatürde Alazaiz vd. (2019) tarafından da vurgulandığı üzere, turist rehberi performansı, memnuniyet ve sürdürülebilir turist davranışı faktör analizi ile elde edilen alt boyutlar üzerinden incelenmiştir. Araştırma modelinde toplam altı temel hipotez yer almaktadır. Bu hipotezlerden ilk üçü genel ilişkilere odaklanmakta olup herhangi bir demografik değişken temelinde alt hipotezlere ayrılmamıştır. Buna karşın dördüncü, beşinci ve altıncı hipotezler katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılaşmaları incelemeyi amaçladığından her biri ilgili demografik değişkenler (örneğin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi vb.) doğrultusunda alt hipotezlere ayrılmıştır. Böylelikle model hem genel etkileri hem de demografik farklılıkların etkilerini analiz edebilecek biçimde yapılandırılmıştır.

Turist rehberleri ziyaretçilerin bilgi düzeyini artırma, davranışlarını yönlendirme ve çevresel farkındalık geliştirme açısından kritik bir rol üstlenmektedir (Hu ve Wall, 2012). Araştırmalar rehberlerin yorumlayıcı ve yönlendirici rolleri sayesinde ziyaretçilerin çevresel algılarının ve sorumlu davranışlarının olumlu yönde etkilendiğini göstermektedir (Wiles ve Hall, 2005; Matsushima, 2007). Bu çerçevede çalışmada H1 hipotezi: “Turist rehberi performansı, ekolojik alanlarda ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışını etkilemektedir” olarak geliştirilmiştir. Yetenekli rehberler doğal, kültürel ve tarihi değerleri etkili biçimde aktararak ziyaretçi algısını derinleştirmekte ve alanların korunmasına katkıda bulunmaktadır (Huang, Hsu ve Chan, 2010). Rehber performansı ziyaretçi deneyiminin kalitesi, güvenliğin sağlanması ve destinasyonların sürdürülebilirliği açısından kritik bir unsur olarak öne çıkmaktadır (Chang, 2014; Hansen ve Mossberg, 2017). Bu bağlamda çalışmada H2 hipotezi: “Turist rehberi performansının, ekolojik alanlarda ziyaretçilerin memnuniyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” olarak geliştirilmiştir. Turist deneyimi, bireylerin destinasyondaki etkileşimlerinden kaynaklanan zihinsel ve duygusal tepkilerle oluşmakta ve çevresel sorumlu davranışlar üzerinde etkili olmaktadır (Xu vd., 2018). Araştırmalar turist rehberlerinin performansının turist deneyimini ve memnuniyetini olumlu yönde etkilediğini ve bunun sürdürülebilir davranışlarla pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir (Lee ve Jan, 2015; Alazaiz vd., 2019). Bu bağlamda çalışmada H3 hipotezi: “Ekolojik alanlarda ziyaretçilerin memnuniyetleri ile ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışı arasındaki ilişkide turist rehberi performansının aracılık etkisi vardır” olarak geliştirilmiştir.

Turizm deneyimleri özünde kişisel nitelik taşıdığından bireyler bu deneyimleri kendi özelliklerine göre algılamaktadır (Sorensen ve Jensen, 2015). Alanyazın yaş, cinsiyet ve eğitim gibi demografik faktörlerin turistlerin algı, tutum ve niyetlerini etkilediğini göstermektedir (Bhat ve Darzi, 2018; Sthapit, Coudounaris ve

Björk, 2019). Ayrıca deneyime veya destinasyona katılım sıklığının da turist davranışlarında farklılık yarattığı belirtilmektedir (DiPietro vd., 2019; Jarumaneerat, 2022). Turist rehberleri bilgi ve iletişim becerileriyle ziyaretçi deneyimini şekillendiren temel aktörlerdir ve rehber performansının turist memnuniyeti üzerinde güçlü etkisi olduğu birçok çalışmada ortaya konmuştur (Kılıçlar ve Çevrimkaya, 2019; Syakier ve Hanafiah, 2021; Ho, 2023). Bu bağlamda çalışmada H4 hipotezi: “Ziyaretçiler açısından turist rehberinin performans düzeyi, ziyaretçilerin demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”, H5 hipotezi: “Ziyaretçilerin memnuniyet düzeyi, ziyaretçilerin demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” olarak geliştirilmiştir. Ziyaretçiler destinasyonlarda çoğu zaman fiziksel, çevresel ve sosyo-kültürel etkiler bırakmaktadır (Marion ve Reid, 2007; Imon, 2013). Bu olumsuz etkiler, bireysel değerler, alışkanlıklar, bilgi düzeyi ve motivasyon gibi faktörlerle ilişkilendirilmektedir (Bamberg ve Moser, 2007; Budeanu, 2007). Ziyaretçi davranışlarının sürdürülebilir olmayışında psikolojik, sosyal ve kültürel etmenler de rol oynamaktadır (Imon, Dioko ve Ong, 2008). Bu bağlamda çalışmada H6 hipotezi: “Ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranış düzeyi, ziyaretçilerin demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” olarak geliştirilmiştir.

### **Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Bu araştırmanın evrenini, Türkiye’nin Karadeniz Bölgesi’nde turist rehberi eşliğinde gerçekleştirilen ekoturizm faaliyetlerine katılan ziyaretçiler oluşturmaktadır. Evrenin bu şekilde sınırlandırılması, çalışmanın kuramsal çerçevesi ile ampirik alanı arasında uyum kurulmasına olanak tanımaktadır. Araştırmada temel amaç, turist rehberlerinin performansının ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışları üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Bu nedenle yalnızca rehber eşliğinde düzenlenen ekoturizm faaliyetleri kapsam içine alınmıştır. Karadeniz Bölgesi’nin tercih edilmesinde bölgenin biyolojik çeşitlilik açısından zenginliği, ekoturizm potansiyeli ve rehberli turların bölgedeki ekoturizm deneyiminin temel unsurlarından biri olması etkili olmuştur (Kaya, Küçükali ve Kızıllırmak, 2019; Kaya ve Yıldırım, 2020). Ayrıca bölgenin sürdürülebilir turizm politikaları bakımından gelişim sürecinde olması, elde edilen verilerin hem saha uygulamaları hem de akademik literatür için değerli bir referans niteliği taşımasını sağlamaktadır (Türker, 2013). Örneklem, evren içerisinden kolayda örneklem yöntemi ile seçilmiş olup, Karadeniz Bölgesi’nde ekoturizm faaliyetlerine katılan ve anket uygulamasına katılmayı kabul eden bireylerden oluşmuştur. Kolayda örneklem, araştırmacının erişim imkânına bağlı olarak veri toplamasını esas alan olasılıklı olmayan yöntemlerden biridir (Büyüköztürk vd., 2016). Bu kapsamda saha uygulamaları hem yüz yüze hem de çevrimiçi anketlerle gerçekleştirilmiş ve toplam 400 katılımcıdan geçerli veri elde edilmiştir. Katılımcılar, Trabzon, Rize, Bolu ve Kastamonu gibi farklı illerde düzenlenen ekoturizm turlarında anket uygulanarak seçilmiş, böylece mekânsal ve faaliyet çeşitliliği sağlanmıştır. Katılımcı sayısı, sosyal bilimlerde istatistiksel analizler için önerilen minimum örneklem büyüklüğünü karşılamakta ve elde edilen bulguların güvenilirliğini desteklemektedir (Altunışık vd., 2012: 137).

### **Veri Toplama Araçları**

Bu araştırmada, ekoturizm faaliyetlerine katılan ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışlarının turist rehberlerinin performansı bağlamında nasıl şekillendiğini ölçmek amacıyla geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış bir anket formu kullanılmıştır. Dört bölümden oluşan anketin ilk kısmında demografik bilgilere (cinsiyet, yaş, eğitim, meslek, gelir durumu ve rehberli tura katılım sayısı) yönelik sorular yer alırken diğer bölümlerde turist rehberi performansı, ziyaretçi memnuniyeti ve sürdürülebilir davranışa ilişkin ölçekler uygulanmıştır. Turist rehberi performansını ölçmeye yönelik 14 maddelik ölçek, Alazaizah vd. (2019), Lee ve Jan (2015) ile Poudel ve Nyaupane’nin (2013) çalışmalarından uyarlanmıştır. Çevreci rehberlik davranışları, doğal alanların korunmasına yönelik tutumlar ve ziyaretçi deneyimini zenginleştiren rehberlik faaliyetlerini içeren bu ölçek 5’li Likert sistemiyle değerlendirilmiştir. Ziyaretçi memnuniyetine ilişkin ölçek ise Alazaizah vd. (2019), Castellanos-Verdugo vd. (2016), Zabkar, Brencic ve Dmitrovic (2010) ve Yoon, Lee ve Lee (2010) çalışmalarından uyarlanmış olup 6 maddeden oluşmaktadır. Bu ölçek, katılımcıların rehber performansı ve ekoturizm deneyiminden duydukları memnuniyeti ölçmektedir. Ziyaretçilerin çevresel sürdürülebilirlik davranışlarını ölçen ölçek ise Alazaizah vd. (2019), Su ve Swanson (2017) ile Chiu, Lee ve Chen (2014) tarafından geliştirilen çalışmalardan uyarlanmıştır. Toplam 6 maddeden oluşan bu ölçek, doğal alanlarda çevreye duyarlı davranışları, kurallara uyumu ve yerel kültüre saygıyı değerlendirmektedir. Ölçeklerin Türkçeye uyarlanması süreci bilimsel standartlara uygun biçimde gerçekleştirilmiştir. Öncelikle ileri-geri çeviri tekniğiyle dilsel eşdeğerlilik sağlanmış, ardından üç akademisyen tarafından içerik geçerliği incelenmiştir. Kültürel uyumun teyidi sonrasında pilot uygulama yapılarak ifadelerin anlaşılabilirliği test edilmiş ve gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Böylece araştırmada kullanılan ölçüm aracı hem içerik hem de dilsel açıdan geçerli ve güvenilir bir veri toplama aracı haline getirilmiştir.

## Veri Toplama Süreci ve Analizi

Bu araştırmada anket formunun nihai uygulamaya geçmeden önce geçerlilik ve güvenilirliğinin test edilmesi amacıyla pilot bir çalışma yapılmıştır. Pilot uygulamanın amacı, anketin geniş örnekleme uygulanmasından önce ifade hataları veya tasarım eksikliklerinin belirlenmesidir (Altunışık vd., 2012). Ayrıca, örneklemin yaklaşık %5'i oranında katılımcıyla yapılmasının yeterli olacağı ifade edilmektedir (Büyüköztürk vd., 2016). Bu doğrultuda pilot uygulama, 2024 yılı temmuz ayında Karadeniz Bölgesi'nde düzenlenen ekoturizm turlarına katılan 55 yerli ziyaretçi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Anketler, tur bitiminde yüz yüze görüşmeler yoluyla ve dijital ortamda (Google Form) uygulanmıştır. Elde edilen verilerle yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değerleri; turist rehberi performansı ölçeği için 0,88, ziyaretçi memnuniyeti ölçeği için 0,895 ve sürdürülebilirlik davranışı ölçeği için 0,804 bulunmuş, bu değerler ölçeklerin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermiştir. Pilot çalışmanın ardından, 2024 yılı Temmuz-Ağustos aylarında Karadeniz Bölgesi'nin farklı destinasyonlarında (Trabzon, Rize, Artvin, Bolu, Kastamonu vb.) nihai veri toplama süreci gerçekleştirilmiştir. Anketler hem yüz yüze hem de çevrimiçi yöntemlerle uygulanmıştır. Yüz yüze uygulamalar, turların sonunda rehberlerin yönlendirmesiyle birebir görüşmeler yoluyla yapılırken, çevrimiçi formlar tur operatörleri aracılığıyla katılımcılara ulaştırılmıştır. Veri toplama süreci, eksik veya hatalı yanıtlar elendikten sonra toplam 400 geçerli anket elde edilene kadar sürdürülmüş ve bu noktada tamamlanmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler, hipotezlerin test edilmesi ve daha anlamlı biçimde yorumlanabilmesi amacıyla istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Veri seti öncelikle istatistiksel paket programları aracılığıyla düzenlenmiş, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin yapı geçerliliğini belirlemek üzere temel bileşenler analizi yapılmış ve döndürme yöntemi olarak varimax tekniği kullanılmıştır. Güvenilirlik ise Cronbach's Alpha katsayısı ile test edilmiştir. Ölçeklerin normallik varsayımı Kolmogorov-Smirnov testi ile incelenmiş, parametrik koşulları sağlayan değişkenler için bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. ANOVA sonucunda anlamlı farklılıklar bulunduğu, farklılığın hangi gruplar arasında ortaya çıktığını belirlemek amacıyla post-hoc testler yapılmıştır. Araştırmada kullanılan istatistiksel analizler IBM SPSS Statistics 22.0 programı aracılığıyla yürütülmüş, anlamlılık düzeyi 0,05 olarak kabul edilmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analizi ile incelenmiş; hipotezlerin testinde ise basit ve çoklu doğrusal regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Ayrıca, değişkenler arasındaki aracılık etkisini sınamak üzere Hayes'in (2013) geliştirdiği PROCESS Model 4 kullanılmıştır. Bu analizler aracılığıyla turist rehberi performansı, ziyaretçi memnuniyeti ve sürdürülebilirlik davranışları arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak test edilmiş ve araştırmanın hipotezleri bilimsel olarak değerlendirilmiştir (Karasar, 2011: 132).

## Etik Onay

*Araştırma için gerekli etik onay, Balıkesir Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu tarafından 04.10.2024 tarihli ve 2024/09 sayılı karar ile alınmıştır.*

## Bulgular

**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular**

|                               |                         | N   | %    |
|-------------------------------|-------------------------|-----|------|
| Cinsiyet                      | Kadın                   | 302 | 75,5 |
|                               | Erkek                   | 98  | 24,5 |
| Yaş                           | 18-28 yaş               | 176 | 44,0 |
|                               | 29-39 yaş               | 123 | 30,8 |
|                               | 40-50 yaş               | 81  | 20,3 |
|                               | 51 yaş ve üzeri         | 20  | 5,0  |
|                               | İlköğretim              | 16  | 4,0  |
| Eğitim Durumu                 | Ortaöğretim             | 117 | 29,3 |
|                               | Üniversite              | 243 | 60,8 |
|                               | Lisans Üstü             | 24  | 6,0  |
| Meslek                        | Çalışmıyor/Ev Hanımı    | 126 | 31,5 |
|                               | Kamu Sektörü            | 55  | 13,8 |
|                               | Özel Sektör             | 91  | 22,8 |
|                               | Serbest Meslek/Kendi İş | 37  | 9,3  |
|                               | Öğrenci                 | 91  | 22,8 |
| Katılınan Rehberli Tur Sayısı | 1-2 kez                 | 282 | 70,5 |

|               |    |      |
|---------------|----|------|
| 3-4 kez       | 83 | 20,8 |
| 5 ve üzerinde | 35 | 8,8  |

Araştırmaya katılan yerli turistlerin demografik profilleri cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek ve katıldıkları rehberli tur sayısına ilişkin değişkenler üzerinden incelenmiştir. Tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerle elde edilen bulgulara göre katılımcıların %75,5'i kadın, %24,5'i erkeklerden oluşmaktadır. Yaş dağılımında en yüksek oran %44 ile 18-28 yaş grubuna aittir; bunu %30,8 ile 29-39, %20,3 ile 40-50 ve %5 ile 51 yaş ve üzeri gruplar izlemektedir. Eğitim durumunda katılımcıların çoğunluğunu %60,8 ile üniversite mezunları oluştururken, %29,3'ü ortaöğretim, %6'sı lisansüstü, %4'ü ise ilköğretim düzeyindedir. Meslek dağılımına bakıldığında, %31,5'inin ev hanımı ya da çalışmıyor olduğu, %22,8'inin öğrenci, %22,8'inin özel sektör çalışanı, %13,8'inin kamu çalışanı ve %9,3'ünün serbest meslek sahibi olduğu görülmektedir. Rehberli tur katılım sıklığında ise %70,5'i 1-2 kez, %20,8'i 3-4 kez, %8,8'i 5 ve üzeri kez turlara katıldığını belirtmiştir.

### Güvenilirlik Analizi

Bu araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği Cronbach's Alpha yöntemi ile test edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda turist rehberi performansı ölçeği için Cronbach's Alpha değeri 0,94; turist rehberlerinin performansları doğrultusunda turdan elde edilen memnuniyeti ölçmeye yönelik ölçek için 0,93; sürdürülebilirlik davranışlarını ölçmeye yönelik ölçek için ise 0,90 olarak bulunmuştur. Genel kabul gören eşik değerlere göre Cronbach's Alpha katsayısının 0,70 ve üzerinde olması ölçeğin güvenilir olduğunu, 0,80'in üzerinde olması ise yüksek düzeyde güvenilirliği gösterdiğini ortaya koymaktadır (Altunışık vd., 2012). Alpha katsayılarının 0,90 ile 0,94 arasında değişmesi, kullanılan ölçeklerin yüksek düzeyde içsel tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla araştırmada elde edilen verilerin güvenilir olduğu ve analizler için sağlam bir temel oluşturduğu söylenebilir.

### Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Açıklayıcı faktör analizi (AFA) öncesinde verilerin analize uygunluğunu belirlemek amacıyla öncelikle ölçeklere ait korelasyon matrisleri incelenmiştir. Madde-test korelasyon katsayısı 0,30'un altında kalan maddeler analiz dışında bırakılması gerektiğinden kontrol edilmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda değişkenler arasında yüksek ve pozitif yönlü korelasyonlar bulunduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, verilerin faktör analizine uygunluğunu belirlemek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik testi ve Barlett Küresellik Testi uygulanmıştır. Faktör analizinin sonraki aşamasında maddelere ait faktör yükleri ile ortak varyans (communality) değerleri incelenmiştir (Kalaycı, 2010: 329).

**Tablo 2. Turist Rehberi Performansı Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

| Madde | İfade                                                                                                                                                      | Faktör Yüğü | Ortak Varyans Değeri |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| P8    | Turist rehberi, doğal mirasa nasıl saygı gösterilmesi (bitki ve hayvanlara zarar vermemek vb.) gerektiğini açıkladı.                                       | 0,823       | 0,677                |
| P12   | Turist rehberi sayesinde doğal alanlar hakkında birçok bilgi (bitki ve hayvan türleri, yerel halkın yaşayış biçimi vb.) edindim.                           | 0,823       | 0,677                |
| P13   | Turist rehberi, ekoturizm deneyimimin zenginleşmesine katkıda bulundu.                                                                                     | 0,820       | 0,673                |
| P5    | Turist rehberi, grubu doğal alanlara karşı sorumlu davranmaya teşvik etti.                                                                                 | 0,807       | 0,651                |
| P9    | Turist rehberi, doğal alanlara karşı nasıl sorumlu davranılacağını (yere çöp atmamak vb.) anlattı.                                                         | 0,792       | 0,628                |
| P2    | Turist rehberi, doğal alanların değerini daha iyi anlamamı sağladı                                                                                         | 0,783       | 0,613                |
| P10   | Turist rehberi, doğal alanlardaki rahatsızlık düzeyini minimuma indirmek için bazı talimat ve yönergeleri (flora, fauna, yerel halk vb. yönelik) bildirdi. | 0,782       | 0,611                |
| P6    | Turist rehberi, tur sırasında grubun talimatları uygulamaya kararlı olduğundan (takip ederek, hatırlatma yaparak vb.) emin olmaya çalıştı.                 | 0,778       | 0,605                |
| P3    | Turist rehberi, ziyaretçilerin doğal alanlardaki davranışlarının olası etkilerini (yangın, bitki ve hayvanların zarar görmesi vb.) grupla paylaştı.        | 0,774       | 0,598                |
| P1    | Turist rehberi, ekoturizm deneyimimi (doğaya karşı manevi duygular, yerel topluma karşı daha koruyucu davranışlar) geliştiren çeşitli hizmetler sağladı.   | 0,765       | 0,585                |
| P14   | Turist rehberiyle ekoturizm deneyimi heyecan vericiydi.                                                                                                    | 0,749       | 0,561                |
| P4    | Turist rehberi, bölgenin korunmasında çok daha hassas ve kırılgan olan alanlardan (endemik bitkiler, vahşi yaşam ortamı vb.) bahsetti.                     | 0,719       | 0,517                |
| P7    | Turist rehberi, doğal alanlardaki mirasın korunmasına katkıda bulunmamı sağlayacak davranışlar (çöp toplama vb.) göstermemi sağladı.                       | 0,709       | 0,503                |

|                                                    |                                                                                                          |                                                |                   |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|
| P11                                                | Turist rehberi, ziyaretçiler ile yerel halk veya alan personeli arasında gerginlik oluşmasını engelledi. | 0,706                                          | 0,498             |
| <b>Faktörün Toplam Varyansı Açıklama Oranı (%)</b> |                                                                                                          | 59,980                                         |                   |
| <b>KMO</b>                                         |                                                                                                          | 0,956                                          |                   |
| <b>Bartlett Küresellik Testi</b>                   |                                                                                                          | Yaklaşık Ki-kare<br>df 91<br>Sig. (Anlamlılık) | 3867,080<br>0,000 |

Tablo 2'ye göre performans ölçeği tek boyutlu bir yapı sergilemekte olup toplam varyansın %59,980'ini açıklamaktadır. Başka bir ifadeyle turist rehberi performansını ölçmek amacıyla kullanılan 14 ifade, tek faktör altında toplanarak değişkenliğin yaklaşık %60'ını açıklamaktadır. Ölçeğin öz değeri 8,397 olarak hesaplanmış, Cronbach's Alpha katsayısı ise 0,948 bulunmuştur.

**Tablo 3. Memnuniyet Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

| Madde                                              | İfade                                                                                                 | Faktör Yüğü                                    | Ortak Varyans Değeri |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------|
| M16                                                | Karadeniz bölgesindeki doğal alanlara yaptığım ziyaret tüm beklentilerimi fazlasıyla karşıladı.       | 0,889                                          | 0,790                |
| M17                                                | Karadeniz bölgesindeki doğal alanları ziyaret etmeye karar verdiğim için şanslı olduğumu düşünüyorum. | 0,887                                          | 0,787                |
| M20                                                | Karadeniz bölgesindeki doğal alanları bir turist rehberi ile ziyaret etmekten memnunum.               | 0,883                                          | 0,557                |
| M19                                                | Karadeniz bölgesindeki doğal alanlarda yaşadığım ekoturizm deneyiminden memnunum.                     | 0,877                                          | 0,769                |
| M15                                                | Karadeniz bölgesindeki doğal alanları ziyaret etmekten gerçekten keyif aldım.                         | 0,870                                          | 0,757                |
| M18                                                | Turist rehberinin performansından memnunum.                                                           | 0,746                                          | 0,781                |
| <b>Faktörün Toplam Varyansı Açıklama Oranı (%)</b> |                                                                                                       | 74,014                                         |                      |
| <b>KMO</b>                                         |                                                                                                       | 0,915                                          |                      |
| <b>Bartlett Küresellik Testi</b>                   |                                                                                                       | Yaklaşık Ki-kare<br>df 15<br>Sig. (Anlamlılık) | 1852,362<br>0,000    |

Tablo 3'e göre memnuniyet ölçeği de tek boyutlu bir yapıdan oluşmaktadır ve toplam varyansın %74,014'ünü açıklamaktadır. Turist rehberi performansı doğrultusunda memnuniyet düzeylerini ölçen 6 ifade tek faktör altında toplanmıştır. Ölçeğin öz değeri 4,441 olup Cronbach's Alpha katsayısı 0,930 olarak belirlenmiştir.

**Tablo 4. Sürdürülebilirlik Davranışı Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

| Madde                                              | İfade                                                                                                            | Faktör Yüğü                                    | Ortak Varyans Değeri |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------|
| D24                                                | Doğal alanlarda sorumlu davranışı başkalarına tavsiye etmeye hazırım.                                            | 0,905                                          | 0,820                |
| D23                                                | Yerel çevre kalitesini korumak istiyorum.                                                                        | 0,865                                          | 0,748                |
| D21                                                | Doğal alanları ziyaret ederken kurallara ve kısıtlamalara (bitkileri koparmamak, yere çöp atmamak vb.) uyuyorum. | 0,853                                          | 0,728                |
| D22                                                | Doğal alanlardaki politika ve düzenlemelere saygı gösterilmesini destekliyorum.                                  | 0,832                                          | 0,693                |
| D25                                                | Doğal alanlara zarar verebilecek her türlü tahribat ve çevre kirliliğini alan yönetimine bildiririm.             | 0,818                                          | 0,669                |
| D26                                                | Doğal alanların korunması için bağışta (TEMA, ÇEKÜL, Doğa Derneği vb.) bulunmaya hazırım.                        | 0,723                                          | 0,523                |
| <b>Faktörün Toplam Varyansı Açıklama Oranı (%)</b> |                                                                                                                  | 69,678                                         |                      |
| <b>KMO</b>                                         |                                                                                                                  | 0,893                                          |                      |
| <b>Bartlett Küresellik Testi</b>                   |                                                                                                                  | Yaklaşık Ki-kare<br>df 15<br>Sig. (Anlamlılık) | 1596,420<br>0,000    |

Tablo 4'e göre sürdürülebilirlik davranışı ölçeği tek faktörlü bir yapıya sahiptir ve toplam varyansın %69,678'ini açıklamaktadır. Katılımcıların sürdürülebilirlik davranışlarını ölçen 6 ifade tek boyut altında toplanmıştır. Ölçeğin öz değeri 4,181, Cronbach's Alpha katsayısı ise 0,909 olarak hesaplanmıştır.

### Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Korelasyon analizi, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve gücünü ortaya koyan istatistiksel bir yöntemdir ve -1 ile +1 arasında değerler alır. Bu analizde elde edilen korelasyon katsayısı “r” harfiyle gösterilmekte olup, 0 ile +1 arasındaki değerler pozitif yönlü, 0 ile -1 arasındaki değerler ise negatif yönlü bir ilişkiyi ifade etmektedir. İlişkinin düzeyi ise katsayıya bağlı olarak zayıf ( $0 < r \leq 0.3$ ), orta ( $0.3 < r \leq 0.7$ ) ve yüksek ( $0.7 < r \leq 1$ ) şeklinde sınıflandırılmaktadır (Saruhan ve Özdemirci, 2011).

**Tablo 5. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi**

| Değişkenler                                |                    | Turist Rehberi Performansı | Ziyaretçilerin Memnuniyeti | Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı |
|--------------------------------------------|--------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------------|
| Turist Rehberi Performansı                 | Pearson Korelasyon | 1                          |                            |                                            |
| Ziyaretçilerin Memnuniyeti                 | Pearson Korelasyon | 0,740**                    | 1                          |                                            |
| Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı | Pearson Korelasyon | 0,752**                    | 0,732**                    | 1                                          |

Tablo 5’te belirtilen bulgulara göre turist rehberi performansı ile ziyaretçilerin memnuniyeti arasında pozitif ve yüksek düzeyde ( $r=0,740$ ), turist rehberi performansı ile ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışları arasında pozitif ve yüksek düzeyde ( $r=0,752$ ) ve son olarak ziyaretçilerin memnuniyeti ile sürdürülebilirlik davranışları arasında yine pozitif ve yüksek düzeyde ( $r=0,732$ ) anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Bu sonuçlar turist rehberi performansının hem ziyaretçi memnuniyeti hem de sürdürülebilirlik davranışları üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

### Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında ilk olarak turist rehberi performansının ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışı üzerindeki etkisi basit doğrusal regresyon yöntemiyle analiz edilmiş ve sonuçlar Tablo 6’da sunulmuştur.

**Tablo 6. Turist Rehberi Performansının Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı Üzerindeki Etkisi**

| Model                      | Standardize Olmayan Katsayılar |           | Standardize Katsayılar | t      | p     |
|----------------------------|--------------------------------|-----------|------------------------|--------|-------|
|                            | B                              | Std. Hata | Beta                   |        |       |
| (Sabit)                    | 1,331                          | 0,133     |                        | 9,995  | 0,000 |
| Turist Rehberi Performansı | 0,739                          | 0,032     | 0,752                  | 22,757 | 0,000 |

**Bağımlı Değişken: Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı**  
 $R=0,752$ ;  $R^2=0,565$ ;  $R^2(\text{düzeltilmiş})=0,564$ ;  $F=517,882$ ;  $p=0,000$

Tablo 6’ya göre turist rehberi performansı, ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışındaki varyansın %56’sını açıklamaktadır ( $R^2=0,565$ ). Parametre tahminleri ile bu değerlere ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde, bağımsız değişkenin modelde yer almasının anlamlı olduğu görülmüştür ( $p<0,001$ ). Dolayısıyla turist rehberi performansının ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışını anlamlı biçimde etkilediği belirlenmiş ve **H1** hipotezi desteklenmiştir. Ayrıca, oluşturulan ikinci modelde turist rehberi performansının ziyaretçi memnuniyeti üzerindeki etkisi de basit doğrusal regresyon analizi aracılığıyla değerlendirilmiş ve sonuçlar Tablo 7’de gösterilmiştir.

**Tablo 7. Turist Rehberi Performansının Ziyaretçilerin Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi**

| Model                      | Standardize Olmayan Katsayılar |           | Standardize Katsayılar | t      | p     |
|----------------------------|--------------------------------|-----------|------------------------|--------|-------|
|                            | B                              | Std. Hata | Beta                   |        |       |
| (Sabit)                    | 0,867                          | 0,153     |                        | 5,681  | 0,000 |
| Turist Rehberi Performansı | 0,816                          | 0,037     | 0,740                  | 21,930 | 0,000 |

**Bağımlı Değişken: Ziyaretçilerin Memnuniyeti**  
 $R=0,740$ ;  $R^2=0,547$ ;  $R^2(\text{düzeltilmiş})=0,546$ ;  $F=480,931$ ;  $p=0,000$

Araştırmada oluşturulan ikinci regresyon modelinde turist rehberi performansının ziyaretçilerin memnuniyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Tablo 7’deki bulgular turist rehberi performansının bağımlı değişken olan ziyaretçi memnuniyetindeki varyansın %54’ünü açıkladığını göstermektedir ( $R^2=0,547$ ). Parametre tahminleri ve ilgili t-değerleri değerlendirildiğinde modele dâhil edilen bağımsız değişkenin istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0,001$ ). Bu sonuç turist rehberi performansının ziyaretçi memnuniyeti üzerinde anlamlı ve güçlü bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymakta olup **H2** hipotezinin desteklendiğini doğrulamaktadır.

### Aracılık Etkisine İlişkin Bulgular

Araştırmada oluşturulan bir diğer model, ekolojik alanlarda ziyaretçilerin memnuniyeti ile sürdürülebilirlik davranışları arasındaki ilişkide turist rehberi performansının aracılık rolünü incelemektedir. Bu bağlamda, Ziyaretçi Memnuniyeti ölçeği bağımsız değişken (X), Turist Rehberi Performansı ölçeği aracı değişken (M) ve Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı ölçeği bağımlı değişken (Y) olarak modele dâhil edilmiştir. Modelin test edilmesinde Hayes (2013) tarafından önerilen 4. tip aracılık modeli temel alınmış ve Process Macro eklentisi aracılığıyla istatistiksel paket programı kullanılmıştır. Bu yöntem aracılığıyla değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı etkiler analiz edilmiş, turist rehberi performansının aracılık rolünü ortaya koymaya yönelik hipotezler test edilmiştir. Öncelikle memnuniyetin (bağımsız) turist rehberi performansı (aracı) üzerindeki etkisini ölçmek için ‘a’ yolu sınanmıştır.

**Tablo 8. Ziyaretçilerin Memnuniyetinin Turist Rehberi Performansı Üzerindeki Etkisi**

| Model                   |                |                                            |         |       |        |       |
|-------------------------|----------------|--------------------------------------------|---------|-------|--------|-------|
| Y (bağımlı)             |                | Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı |         |       |        |       |
| X (bağımsız)            |                | Ziyaretçilerin Memnuniyeti                 |         |       |        |       |
| M (aracı)               |                | Turist Rehberi Performansı                 |         |       |        |       |
| Örneklem Büyüklüğü      |                | 400                                        |         |       |        |       |
| a yolu Bağımlı Değişken |                | Turist Rehberi Performansı                 |         |       |        |       |
| Model Özeti             |                |                                            |         |       |        |       |
| R                       | R <sup>2</sup> | MSE                                        | F       | df1   | df2    | p     |
| 0,740                   | 0,547          | 0,264                                      | 480,931 | 1,000 | 398,00 | 0,000 |
| Model                   |                |                                            |         |       |        |       |
|                         | Katsayılar     | se                                         | t       | p     | LLCI   | ULCI  |
| Sabit                   | 1,243          | 0,130                                      | 9,593   | 0,000 | 0,989  | 1,498 |
| Memnuniyet              | 0,671          | 0,031                                      | 21,930  | 0,000 | 0,611  | 0,731 |

Tablo 8’de yer alan bulgular ziyaretçi memnuniyetinin turist rehberi performansı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir ( $b=0,671$ ;  $p<0,001$ ). Güven aralıklarının incelenmesi sonucunda sıfır değerinin (0) bulunmaması ( $LLCI=0,611$ ;  $ULCI=0,731$ ) modelin anlamlılığını desteklemektedir. Bu doğrultuda bağımsız değişken olan ziyaretçi memnuniyetinin, aracı değişken olarak modele dâhil edilen turist rehberi performansını anlamlı biçimde etkilediği görülmektedir. Ayrıca, ziyaretçi memnuniyetinin turist rehberi performansındaki varyansın yaklaşık %55’ini açıkladığı belirlenmiştir ( $R^2=0,547$ ). Bunun yanı sıra, memnuniyetin (X) turist rehberi performansı (M) aracılığıyla ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışı (Y) üzerindeki etkisini değerlendiren “b” ve “c” yolları birlikte test edilmiş ve modelin aracılık boyutu sınanmıştır.

**Tablo 9. Ziyaretçilerin Memnuniyeti ile Turist Rehberi Performansının Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı Üzerinde Etkisi**

| Bağımlı Değişken (b ve c’ yolu) Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı |                |       |         |       |         |       |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|---------|-------|---------|-------|
| Model Özeti                                                                |                |       |         |       |         |       |
| R                                                                          | R <sup>2</sup> | MSE   | F       | df1   | df2     | p     |
| 0,796                                                                      | 0,634          | 0,207 | 343,192 | 2,000 | 397,000 | 0,000 |
| Model                                                                      |                |       |         |       |         |       |
|                                                                            | Katsayılar     | se    | t       | p     | LLCI    | ULCI  |
| Sabit                                                                      | 1,032          | 0,127 | 8,102   | 0,000 | 0,781   | 1,282 |
| Memnuniyet                                                                 | 0,346          | 0,040 | 8,590   | 0,000 | 0,267   | 0,425 |
| Turist Rehberi Performansı                                                 | 0,457          | 0,044 | 10,301  | 0,000 | 0,370   | 0,544 |

Tablo 9’daki sonuçlar hem ziyaretçi memnuniyetinin ( $b=0,346$ ;  $p<0,001$ ) hem de turist rehberi performansının ( $b=0,457$ ;  $p<0,001$ ) ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulgu bağımsız değişken olan ziyaretçi memnuniyeti ile aracı değişken konumundaki turist rehberi performansının, bağımlı değişken olan sürdürülebilirlik davranışlarını anlamlı şekilde etkilediğini göstermektedir. Ayrıca ziyaretçi memnuniyeti ile turist rehberi performansı birlikte sürdürülebilirlik davranışlarındaki varyansın yaklaşık %63’ünü açıklamaktadır ( $R^2=0,634$ ). Bunun yanı sıra ziyaretçi memnuniyetinin turist rehberi performansı aracı olmaksızın sürdürülebilirlik davranışları üzerindeki etkisini değerlendiren “c” yolu da test edilmiş ve modelin doğrudan etki boyutu analiz edilmiştir.

**Tablo 10. Ziyaretçilerin Memnuniyetinin Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı Üzerindeki Etkisi**

| Bağımlı Değişken (c yolu) |                | Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı |         |       |         |       |
|---------------------------|----------------|--------------------------------------------|---------|-------|---------|-------|
| Model Özeti               |                |                                            |         |       |         |       |
| R                         | R <sup>2</sup> | MSE                                        | F       | df1   | df2     | p     |
| 0,732                     | 0,536          | 0,262                                      | 459,040 | 1,000 | 398,000 | 0,000 |
| Model                     |                |                                            |         |       |         |       |
|                           | Katsayılar     | se                                         | t       | p     | LLCI    | ULCI  |
| Sabit                     | 1,600          | 0,129                                      | 12,402  | 0,000 | 1,347   | 1,854 |
| Memnuniyet                | 0,652          | 0,030                                      | 21,425  | 0,000 | 0,592   | 0,712 |

Tablo 10'daki bulgular ziyaretçi memnuniyetinin sürdürülebilirlik davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir ( $b=0,652$ ;  $p<0,001$ ). Güven aralığında sıfır değerinin bulunmaması ( $LLCI=0,592$ ;  $ULCI=0,712$ ) modelin anlamlılığını desteklemektedir. Buna göre bağımsız değişken olan ziyaretçi memnuniyeti, bağımlı değişken olan sürdürülebilirlik davranışlarını anlamlı şekilde etkilemekte ve bu değişkendeki varyansın %53'ünü açıklamaktadır ( $R^2=0,536$ ). Analizler Baron ve Kenny'nin (1986) aracılık etkisi için belirlediği üç aşamalı koşulları doğrulamaktadır: (1) ziyaretçi memnuniyetinin turist rehberi performansı üzerindeki etkisi, (2) ziyaretçi memnuniyeti ile turist rehberi performansının sürdürülebilirlik davranışı üzerindeki etkisi ve (3) ziyaretçi memnuniyetinin sürdürülebilirlik davranışı üzerindeki doğrudan etkisi anlamlı bulunmuştur. Ayrıca memnuniyetin sürdürülebilirlik davranışı üzerindeki doğrudan etkisinin ( $b=0,652$ ;  $p<0,001$ ) modele turist rehberi performansının dâhil edilmesiyle azaldığı ( $b=0,346$ ;  $p<0,001$ ) görülmüştür. Değerlerin anlamlılığını korumasına karşın etki düzeyindeki bu azalma kısmi aracılık etkisinin varlığına işaret etmektedir (Yılmaz ve Dalbudak, 2018). Aracılık etkisinin istatistiksel anlamlılığını sınamak amacıyla Sobel testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 11'de sunulmuştur.

**Tablo 11. Ziyaretçilerin Memnuniyetinin Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı Üzerindeki Etkisinde Turist Rehberliği Performansının Aracılık Etkisini Ölçen Sobel Testi**

| SE     | Z     | p     |
|--------|-------|-------|
| 0,0327 | 9,364 | 0,000 |

Sobel testi sonuçları incelendiğinde Z katsayısının 1,96 değerinin üzerinde olması ( $Z=9,364$ ) ve testin anlamlı bulunması ( $p<0,001$ ), turist rehberi performansının aracılık etkisinin istatistiksel olarak doğrulandığını göstermektedir. Bu bulguya dayanarak **H3** hipotezi desteklenmiştir. Ayrıca ziyaretçi memnuniyetinin sürdürülebilirlik davranışları üzerindeki toplam, doğrudan ve dolaylı etkileri değerlendirilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 12'de sunulmuştur. Bu analiz memnuniyetin sürdürülebilirlik davranışları üzerindeki etkisinin yalnızca doğrudan değil aynı zamanda turist rehberi performansı aracılığıyla dolaylı biçimde de gerçekleştiğini ortaya koymaktadır.

**Tablo 12. Ziyaretçilerin Memnuniyetinin, Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı Üzerinde Toplam, Doğrudan ve Dolaylı Etki Değerleri**

| Ziyaretçilerin Memnuniyetinin, Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı Üzerindeki Toplam Etkisi                          |       |        |        |          |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|----------|----------|
| Etki                                                                                                                        | SE    | t      | p      | LLCI     | ULCI     |
| 0,652                                                                                                                       | 0,030 | 21,425 | 0,000  | 0,592    | 0,712    |
| Ziyaretçilerin Memnuniyetinin, Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı Üzerindeki Doğrudan Etkisi                        |       |        |        |          |          |
| Etki                                                                                                                        | SE    | t      | p      | LLCI     | ULCI     |
| 0,346                                                                                                                       | 0,040 | 8,590  | 0,000  | 0,267    | 0,425    |
| Ziyaretçilerin Memnuniyetinin, Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı Üzerindeki Dolaylı (Aracı) Etkisi                 |       |        |        |          |          |
|                                                                                                                             |       | t      | BootSE | BootLLCI | BootULCI |
| Turist Performansı                                                                                                          |       | 0,307  | 0,042  | 0,225    | 0,385    |
| Ziyaretçilerin Memnuniyetinin, Ziyaretçilerin Sürdürülebilirlik Davranışı Üzerindeki Tam Standardize Dolaylı (Aracı) Etkisi |       |        |        |          |          |
|                                                                                                                             |       | t      | BootSE | BootLLCI | BootULCI |
| Turist Performansı                                                                                                          |       | 0,344  | 0,045  | 0,253    | 0,428    |

Genel analiz sonuçları değerlendirildiğinde bağımsız değişken olan ziyaretçi memnuniyetinin bağımlı değişken olan sürdürülebilirlik davranışı üzerindeki toplam etkisi  $b=0,652$ ; doğrudan etkisi  $b=0,346$  ve dolaylı etkisi  $b=0,307$  olarak saptanmıştır. Etki düzeylerinin büyüklüğü incelendiğinde karesinin 0,01'e yakın olması düşük, 0,025'e yakın olması orta ve 0,09'a yakın olması yüksek etkiyi göstermektedir (Gürbüz, 2019). Bu

çerçevede araştırmada bağımsız değişken ziyaretçi memnuniyetinin bağımlı değişken sürdürülebilirlik davranışı üzerindeki etkisinde turist rehberi performansının tam standardize dolaylı (aracı) etkisi  $K=0,344$ ;  $K^2=0,118$  olarak bulunmuştur. Bu değerler turist rehberi performansının aracılık rolünün orta düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır. Dolayısıyla ziyaretçi memnuniyetinin sürdürülebilirlik davranışı üzerindeki etkisi yalnızca doğrudan değil aynı zamanda turist rehberi performansı aracılığıyla da güçlenmektedir.

### Demografik Özellikler ile Ölçeklerin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda katılımcıların demografik özellikleri ile performans, memnuniyet ve sürdürülebilirlik davranışı ölçeklerine ilişkin değerlendirmeler arasındaki farklılıklar incelenmiştir. Demografik değişkenler; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek grubu ve rehberli ekoturizm turlarına katılım sayısı olarak belirlenmiştir. Bu değişkenler çerçevesinde katılımcı gruplarının ölçek puanları arasındaki farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı test edilmiştir. Veri setinin normal dağılım varsayımını büyük ölçüde karşıladığı tespit edildiğinden iki gruba sahip değişkenlerin karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t-testi, ikiden fazla gruba sahip değişkenlerin karşılaştırılmasında ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Her bir demografik değişken için elde edilen bulgular tablolar aracılığıyla sunulmuş ve sonuçlar detaylı biçimde yorumlanmıştır. Bu kapsamda öncelikle performans ölçeğine ilişkin analizler gerçekleştirilmiş ve katılımcıların demografik özelliklerine göre ölçek puanları arasındaki farklılıklar Tablo 13'te gösterilmiştir.

**Tablo 13. Performans ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki (t-Testi/ ANOVA)**

| Cinsiyet                 | N   | Ort.   | S. Sapma | t. değeri | Anlamlılık Seviyesi |                                    |
|--------------------------|-----|--------|----------|-----------|---------------------|------------------------------------|
| Kadın                    | 302 | 4,0568 | 0,74008  | 1,258     | 0,087               |                                    |
| Erkek                    | 98  | 3,9453 | 0,82677  |           |                     |                                    |
|                          |     |        |          |           |                     |                                    |
| Yaş                      | N   | Ort.   | S. Sapma | F         | Anlamlılık Seviyesi |                                    |
| 18-28 yaş                | 176 | 3,9407 | 0,84902  | 2,236     | 0,084               |                                    |
| 29-39 yaş                | 123 | 4,1440 | 0,71551  |           |                     |                                    |
| 40-50 yaş                | 81  | 4,0899 | 0,64383  |           |                     |                                    |
| 51 yaş ve üzeri          | 20  | 3,8607 | 0,58282  |           |                     |                                    |
|                          |     |        |          |           |                     |                                    |
| Eğitim                   | N   | Ort.   | S. Sapma | F         | Anlamlılık Seviyesi |                                    |
| İlköğretim               | 16  | 3,5759 | 0,88812  | 2,238     | 0,083               |                                    |
| Ortaöğretim              | 117 | 4,0336 | 0,80902  |           |                     |                                    |
| Üniversite               | 243 | 4,0426 | 0,71920  |           |                     |                                    |
| Lisansüstü               | 24  | 4,1786 | 0,81523  |           |                     |                                    |
|                          |     |        |          |           |                     |                                    |
| Meslek                   | N   | Ort.   | S. Sapma | F         | Anlamlılık Seviyesi | Çoklu Karşılaştırma (Games Howell) |
| Çalışmıyor/Ev hanımı     | 126 | 4,1060 | 0,67900  | 4,144     | 0,003               | 3-5                                |
| Kamu Sektörü             | 55  | 4,1182 | 0,58422  |           |                     |                                    |
| Özel Sektör              | 91  | 4,1766 | 0,67144  |           |                     |                                    |
| Serbest Meslek/ Kendi İş | 37  | 3,8591 | 0,88728  |           |                     |                                    |
| Öğrenci                  | 91  | 3,7920 | 0,92953  |           |                     |                                    |
|                          |     |        |          |           |                     |                                    |
| Tur Sayısı               | N   | Ort.   | S. Sapma | F         | Anlamlılık Seviyesi | Çoklu Karşılaştırma (Games Howell) |
| 1-2 kez                  | 282 | 3,9628 | 0,77942  | 3,854     | 0,022               | 1-3                                |
| 3-4 kez                  | 83  | 4,1644 | 0,71077  |           |                     |                                    |
| 5 ve üzeri               | 35  | 4,2469 | 0,67593  |           |                     |                                    |

Katılımcıların cinsiyetine göre turist rehberi performans algıları bağımsız örneklem t-testi ile analiz edilmiştir. Kadın katılımcıların (N=302) performans algısı ortalaması  $\bar{X}=4,05$  (SS=0,74), erkek katılımcıların (N=98) ortalaması ise  $\bar{X}=3,94$  (SS=0,82) olarak hesaplanmıştır. Levene testi varyansların homojen olduğunu göstermiştir (F=2,950; p=0,087). T-testi sonuçları ise gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını ortaya koymuştur (t(398)=1,258; p=0,209). Bu bulgu cinsiyet değişkenine göre turist rehberi

performans algılarının farklılaşmadığını göstermekte olup **H4a** hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların yaşlarına göre performans algıları tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. Levene testi varyansların homojen olduğunu doğrulamıştır ( $F=1,121$ ;  $p=0,340$ ). ANOVA sonuçları farklı yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığını göstermektedir ( $F(3,396)=2,236$ ;  $p=0,084$ ). Her ne kadar 29-39 yaş grubunun ortalaması diğer gruplardan yüksek olsa da bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Dolayısıyla yaş değişkenine göre turist rehberi performans algılarında anlamlı bir farklılık gözlenmemiş ve **H4b** hipotezi desteklenmemiştir.

Katılımcıların eğitim durumlarına göre turist rehberi performans algıları ANOVA ile analiz edilmiştir. Levene testi varyansların homojen olduğunu göstermiştir ( $F=1,879$ ;  $p=0,133$ ). ANOVA sonuçları gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığını ortaya koymuştur ( $F(3,396)=2,238$ ;  $p=0,083$ ). Özellikle ilköğretim grubunun ortalamasının düşük olması dikkat çekmesine rağmen farklılık istatistiksel açıdan anlamlı değildir. Bu doğrultuda eğitim düzeyine göre performans algısı anlamlı biçimde değişmemekte ve **H4c** hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların meslek gruplarına göre performans algıları incelendiğinde Levene testi varyansların eşit olmadığını göstermiştir ( $F=2,742$ ;  $p=0,028$ ). Bu nedenle post-hoc analizlerde Games-Howell testi uygulanmıştır. ANOVA sonuçları meslek grupları arasında anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir ( $F(4,395)=4,144$ ;  $p=0,003$ ). Gruplar arasında en düşük ortalama öğrencilere ( $\bar{X}=3,79$ ), en yüksek ortalama özel sektör çalışanlarına ( $\bar{X}=4,17$ ) aittir. Games-Howell testi özellikle öğrenci grubu ile özel sektör çalışanları arasındaki farkın anlamlı olduğunu ortaya koymuştur ( $p=0,014$ ). Bu bulgu meslek değişkeninin turist rehberi performans algısını anlamlı şekilde etkilediğini göstermekte ve **H4d** hipotezini desteklemektedir. Katılımcıların rehberli tura katılım sıklığına göre performans algıları tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Levene testi varyansların homojen olduğunu göstermektedir ( $F=0,031$ ;  $p=0,969$ ). ANOVA analizi gruplar arasında anlamlı bir fark bulunduğunu ortaya koymuştur ( $F(2,397)=3,854$ ;  $p=0,022$ ). Games-Howell testi 1-2 kez katılanlar ile 5 ve üzeri katılanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeye oldukça yakın olduğunu göstermiştir ( $p=0,065$ ). Bu bulgu katılım sıklığı arttıkça turist rehberi performans algısının da olumlu yönde arttığını işaret etmekle birlikte **H4e** hipotezi tam olarak desteklenmemektedir. Aşağıda memnuniyet ölçeği ele alınarak katılımcıların demografik özelliklere göre ölçek puanları karşılaştırılmış ve Tablo 14’te sunulmuştur.

**Tablo 14. Memnuniyet ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki (t-Testi/ ANOVA)**

| Cinsiyet | N   | Ort.   | S. Sapma | t. değeri | Anlamlılık Seviyesi |
|----------|-----|--------|----------|-----------|---------------------|
| Kadın    | 302 | 4,1854 | 0,81718  | 1,306     | 0,264               |
| Erkek    | 98  | 4,0578 | 0,90882  |           |                     |

| Yaş             | N   | Ort.   | S. Sapma | F     | Anlamlılık Seviyesi | Çoklu Karşılaştırma (Games Howell) |
|-----------------|-----|--------|----------|-------|---------------------|------------------------------------|
| 18-28 yaş       | 176 | 3,9924 | 0,89315  | 4,626 | 0,003               | 1-2                                |
| 29-39 yaş       | 123 | 4,3347 | 0,79057  |       |                     | 2-1                                |
| 40-50 yaş       | 81  | 4,2531 | 0,80066  |       |                     |                                    |
| 51 yaş ve üzeri | 20  | 4,0667 | 0,54451  |       |                     |                                    |

| Eğitim      | N   | Ort.   | S. Sapma | F     | Anlamlılık Seviyesi |
|-------------|-----|--------|----------|-------|---------------------|
| İlköğretim  | 16  | 3,9583 | 0,77817  | 1,618 | 0,185               |
| Ortaöğretim | 117 | 4,2137 | 0,82113  |       |                     |
| Üniversite  | 243 | 4,1104 | 0,86631  |       |                     |
| Lisansüstü  | 24  | 4,4375 | 0,65904  |       |                     |

| Meslek                   | N   | Ort.   | S. Sapma | F     | Anlamlılık Seviyesi | Çoklu Karşılaştırma (Games Howell) |
|--------------------------|-----|--------|----------|-------|---------------------|------------------------------------|
| Çalışmıyor/Ev hanımı     | 126 | 4,1958 | 0,81051  | 5,295 | 0,000               | 1-5                                |
| Kamu Sektörü             | 55  | 4,4152 | 0,59393  |       |                     | 2-5                                |
| Özel Sektör              | 91  | 4,2802 | 0,83477  |       |                     | 3-5                                |
| Serbest Meslek/ Kendi İş | 37  | 4,0766 | 0,71102  |       |                     |                                    |
| Öğrenci                  | 91  | 3,8443 | 0,97683  |       |                     | 5-1 5-2 5-3                        |

| Tur Sayısı | N   | Ort.   | S. Sapma | F     | Anlamlılık Seviyesi | Çoklu Karşılaştırma (Games Howell) |
|------------|-----|--------|----------|-------|---------------------|------------------------------------|
| 1-2 kez    | 282 | 4,0963 | 0,86441  | 2,987 | 0,052               | 1-3                                |

|            |    |        |         |     |
|------------|----|--------|---------|-----|
| 3-4 kez    | 83 | 4,2329 | 0,78904 |     |
| 5 ve üzeri | 35 | 4,4333 | 0,70964 | 3-1 |

Ziyaretçilerin cinsiyetlerine göre memnuniyet algıları bağımsız örneklemeler için t-testi ile incelenmiştir. Kadın katılımcıların (N=302) memnuniyet ortalaması  $\bar{X}=4,18$  (SS=0,81), erkek katılımcıların (N=98) ortalaması ise  $\bar{X}=4,05$  (SS=0,90) olarak belirlenmiştir. Levene testi varyansların homojenliğini doğrulamıştır (F=1,251; p=0,264). T-testi sonuçları gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığını göstermektedir (t(398)=1,306; p=0,192). Bu nedenle **H5a** hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların yaş gruplarına göre memnuniyet düzeyleri tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiş, varyansların homojenliği doğrulanmıştır (F=1,534; p=0,205). ANOVA bulgularına göre yaş grupları arasında anlamlı farklılık saptanmıştır (F(3,396)=4,626; p=0,003). Post-hoc analizlerde 18-28 yaş grubu ile 29-39 yaş grubu arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir (p=0,003). Buna göre yaş ilerledikçe memnuniyet algısı artış göstermektedir. Diğer yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Sonuç olarak **H5b** hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Eğitim düzeyi ile memnuniyet algısı arasındaki ilişki tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Levene testi varyansların homojen olduğunu göstermiştir (F=0,432; p=0,730). ANOVA sonuçlarına göre eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır (F(3,396)=1,618; p=0,185). Ortalama değerlere göre en düşük memnuniyet ilköğretim mezunlarında ( $\bar{X}=3,95$ ), en yüksek ise lisansüstü düzeyde ( $\bar{X}=4,43$ ) görülmüştür. Ancak bu farklar istatistiksel olarak anlamlı değildir ve **H5c** hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların meslek gruplarına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde Levene testi varyansların eşit olmadığını göstermektedir (F=2,626; p=0,034). Bu nedenle post-hoc analizlerde Games-Howell testi uygulanmıştır. ANOVA sonuçları meslek grupları arasında anlamlı farklılık bulunduğunu ortaya koymuştur (F(4,395)=5,295; p=0,000). Games-Howell testine göre öğrenciler ile kamu sektörü çalışanları (p=0,000), öğrenciler ile özel sektör çalışanları (p=0,012) ve öğrenciler ile ev hanımı/çalışmayanlar (p=0,044) arasında anlamlı farklar tespit edilmiştir. Öğrenciler en düşük memnuniyet düzeyine sahipken ( $\bar{X}=3,84$ ), kamu sektörü çalışanları ise en yüksek memnuniyet düzeyini göstermektedir ( $\bar{X}=4,41$ ). Bu sonuç meslek değişkeninin memnuniyet algısını anlamlı şekilde etkilediğini ortaya koymaktadır ve **H5d** hipotezi desteklenmiştir. Katılımcıların rehberli tura katılım sıklığına göre memnuniyet düzeyleri tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. Levene testi varyansların homojen olduğunu göstermiştir (F=0,138; p=0,871). ANOVA sonuçları gruplar arasında sınırda anlamlı bir farklılık bulunduğunu ortaya koymuştur (F(2,397)=2,987; p=0,052). Games-Howell testine göre 1-2 kez katılanlar ile 5 ve üzeri kez katılanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir (p=0,034). Bulgular rehberli tur deneyimi arttıkça ziyaretçi memnuniyetinin de yükseldiğini göstermektedir. Bu doğrultuda **H5e** hipotezi kısmen desteklenmiştir. Aşağıda davranış ölçeği ele alınarak katılımcıların demografik özelliklere göre ölçek puanları karşılaştırılmış ve Tablo 15’te sunulmuştur.

**Tablo 15. Davranış ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki (t-Testi/ ANOVA)**

| Cinsiyet | N   | Ort.   | S. Sapma | t. değeri | Anlamlılık Seviyesi |
|----------|-----|--------|----------|-----------|---------------------|
| Kadın    | 302 | 4,3488 | 0,70863  | 1,822     | 0,044               |
| Erkek    | 98  | 4,1905 | 0,85722  |           |                     |

| Yaş             | N   | Ort.   | S. Sapma | F     | Anlamlılık Seviyesi | Çoklu Karşılaştırma (Games Howell) |
|-----------------|-----|--------|----------|-------|---------------------|------------------------------------|
| 18-28 yaş       | 176 | 4,1468 | 0,87998  | 5,173 | 0,002               | 1-2 1-3 1-4                        |
| 29-39 yaş       | 123 | 4,4214 | 0,68164  |       |                     | 2-1                                |
| 40-50 yaş       | 81  | 4,4630 | 0,51031  |       |                     | 3-1                                |
| 51 yaş ve üzeri | 20  | 4,4417 | 0,38341  |       |                     | 4-1                                |

| Eğitim      | N   | Ort.   | S. Sapma | F     | Anlamlılık Seviyesi |
|-------------|-----|--------|----------|-------|---------------------|
| İlköğretim  | 16  | 4,1146 | 0,75699  | 1,305 | 0,273               |
| Ortaöğretim | 117 | 4,2308 | 0,80165  |       |                     |
| Üniversite  | 243 | 4,3464 | 0,73944  |       |                     |
| Lisansüstü  | 24  | 4,4583 | 0,53670  |       |                     |

| Meslek               | N   | Ort.   | S. Sapma | F     | Anlamlılık Seviyesi | Çoklu Karşılaştırma (Games Howell) |
|----------------------|-----|--------|----------|-------|---------------------|------------------------------------|
| Çalışmıyor/Ev hanımı | 126 | 4,3876 | 0,58947  | 6,982 | 0,000               | 1-5                                |
| Kamu Sektörü         | 55  | 4,5394 | 0,40946  |       |                     | 2-5                                |
| Özel Sektör          | 91  | 4,4304 | 0,71624  |       |                     | 3-5                                |

|                              |    |        |         |  |     |         |
|------------------------------|----|--------|---------|--|-----|---------|
| Serbest Meslek/<br>Kendi İşi | 37 | 4,1982 | 0,72631 |  |     |         |
| Öğrenci                      | 91 | 3,9890 | 1,01007 |  | 5-1 | 5-2 5-3 |

| Tur Sayısı | N   | Ort.   | S. Sapma | F     | Anlamlılık Seviyesi | Çoklu Karşılaştırma (Games Howell) |
|------------|-----|--------|----------|-------|---------------------|------------------------------------|
| 1-2 kez    | 282 | 4,2187 | 0,80813  | 7,404 | 0,001               | 1-2 1-3                            |
| 3-4 kez    | 83  | 4,5100 | 0,56750  |       |                     | 2-1                                |
| 5 ve üzeri | 35  | 4,5714 | 0,43024  |       |                     | 3-1                                |

Katılımcıların cinsiyetlerine göre sürdürülebilirlik davranışı algıları bağımsız örneklemeler için t-testi ile incelenmiştir. Kadın katılımcıların (N=302) ortalama puanı  $\bar{X}=4,34$  (SS=0,71), erkek katılımcıların (N=98) ortalama puanı ise  $\bar{X}=4,19$  (SS=0,86) olarak bulunmuştur. Levene testi varyansların eşit olmadığını göstermiştir (F=4,067; p=0,044). Bu nedenle “equal variances not assumed” sonucu dikkate alınmıştır. T-testi sonuçları gruplar arasında anlamlı farklılık olmadığını ortaya koymuştur (t(142,532)=1,654; p=0,100). Buna göre cinsiyet değişkenine göre sürdürülebilirlik davranışı algısında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiş ve **H6a** hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların yaş gruplarına göre sürdürülebilirlik davranışı puanları tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. Levene testi varyansların homojen olmadığını göstermiştir (F=6,217; p<0,001). Bu nedenle Games-Howell post-hoc testi uygulanmıştır. ANOVA sonuçlarına göre yaş grupları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur (F(3,396)=5,173; p=0,002). Games-Howell testi 18-28 yaş grubunun diğer üç yaş grubuna kıyasla anlamlı derecede daha düşük sürdürülebilirlik davranışı puanına sahip olduğunu göstermiştir (40-50 yaş için p=0,002; 51+ yaş için p=0,044). Bu bulgu yaş arttıkça sürdürülebilirlik davranışı algısının da yükseldiğini ortaya koymaktadır. Sonuç olarak **H6b** hipotezi desteklenmiştir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre sürdürülebilirlik davranışı algıları tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Levene testi varyansların homojen olduğunu göstermiştir (F=0,970; p=0,407). ANOVA sonuçlarına göre eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır (F(3,396)=1,305; p=0,273). Ortalama değerlere göre en yüksek puan lisansüstü mezunlarda gözlenmiş olsa da farklar istatistiksel olarak anlamlı değildir. Bu nedenle **H6c** hipotezi desteklenmemiştir. Katılımcıların meslek gruplarına göre sürdürülebilirlik davranışı puanları analiz edildiğinde Levene testi varyansların eşit olmadığını göstermiştir (F=6,494; p=0,000). Bu nedenle Games-Howell testi uygulanmıştır. ANOVA sonuçları meslek grupları arasında anlamlı farklılık bulunduğunu ortaya koymuştur (F(4,395)=6,982; p=0,000). Games-Howell çoklu karşılaştırmalarına göre öğrenciler kamu sektörü çalışanları (p=0,000), özel sektör çalışanları (p=0,007) ve ev hanımı/çalışmayanlarla (p=0,009) karşılaştırıldığında daha düşük sürdürülebilirlik davranışı puanına sahiptir. Bu bulgu meslek değişkeninin sürdürülebilirlik davranışı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymakta ve **H6d** hipotezinin desteklendiğini göstermektedir. Katılımcıların rehberli tura katılım sıklığına göre sürdürülebilirlik davranışı puanları tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değerlendirilmiştir. Levene testi varyansların eşit olmadığını göstermiştir (F=4,495; p=0,012). Bu nedenle post-hoc analizlerde Games-Howell testi uygulanmıştır. ANOVA sonuçları gruplar arasında anlamlı farklılık bulunduğunu ortaya koymuştur (F(2,397)=7,404; p=0,001). Games-Howell testi bulgularına göre 1-2 kez katılanlar, 3-4 kez (p=0,001) ve 5 ve üzeri kez katılanlara (p=0,000) kıyasla anlamlı düzeyde daha düşük sürdürülebilirlik davranışı puanına sahiptir. Bu sonuç rehberli tur deneyimi arttıkça sürdürülebilirlik davranış düzeyinin istatistiksel olarak anlamlı biçimde yükseldiğini göstermektedir. Sonuç olarak **H6e** hipotezi desteklenmiştir.

## Sonuç

Bu çalışma, ekoturizmin sürdürülebilirlik hedeflerine katkı sunan turist rehberlerinin ekolojik açıdan hassas alanlarda ziyaretçi davranışlarını nasıl etkilediğini incelemektedir. Araştırma, ekoturizm potansiyeli yüksek Karadeniz Bölgesi’nde yürütülmüş olup, ziyaretçilerin rehber performansı algıları, memnuniyet düzeyleri ve sürdürülebilirlik davranışları çok boyutlu bir yapısal modelle değerlendirilmiştir. Model kapsamında rehber performansının sürdürülebilirlik davranışı üzerindeki etkisi, rehber performansının ziyaretçi memnuniyetine etkisi ve memnuniyet ile deneyim değişkenlerinin sürdürülebilirlik davranışı üzerindeki dolaylı etkileri analiz edilmiştir. Buna ek olarak performans, memnuniyet ve davranış değişkenleri; cinsiyet, yaş, eğitim, meslek ve rehberli tura katılım sıklığı gibi demografik ve deneyimsel faktörler açısından incelenmiştir. Elde edilen bulgular, rehberlik hizmetlerinin doğaya duyarlı turizmdeki işlevi ile sürdürülebilir turizm davranışının yönlendirilebilirliğini ortaya koymaktadır.

Araştırma sonuçları H1, H2 ve H3 hipotezlerinin güçlü biçimde desteklendiğini, H4, H5 ve H6 hipotezlerinin ise kısmen doğrulandığını göstermiştir. Cinsiyet ve eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık bulunmazken

yaş grupları, meslek ve rehberli tura katılım sıklığına göre bazı farklılıklar belirlenmiştir. Bu bulgular rehber performansının ve ziyaretçi deneyiminin çeşitli demografik faktörlerden etkilendiğini ortaya koymaktadır. Rehber performansı, ziyaretçi memnuniyeti ve sürdürülebilirlik davranışlarına ilişkin sonuçlar literatürdeki çalışmalarla uyumludur. Araştırmada rehber performansının sürdürülebilir davranışlar üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkisini gösteren hipotezlerin desteklenmesi Alazaizeh vd. (2019), Yılmaz, Özsoy ve Demirel İli (2025), Syakier ve Hanafiah (2021) tarafından ulaşılan bulgularla paralellik göstermektedir. Demografik farklılıklara yönelik sonuçlar ise bazı çalışmalardan ayrılmaktadır. Örneğin yaşa göre anlamlı farklılık bulunmaması Kul vd. (2024) araştırmalarındaki bulgularından farklılık göstermektedir. Cinsiyete ilişkin farklılık bulunmaması ise Jayasekara, Rajapaksa ve Gunawardena'nın (2024) araştırmalarında sürdürülebilir davranışın bireysel ilgi düzeyine bağlı olduğuna yönelik sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Ziyaretçi memnuniyetine yönelik hipotezler sonucunda demografik değişkenlerin farklı düzeylerde etkili olduğu belirlenmiştir. H5a hipotezi reddedilmiş olup cinsiyetin memnuniyet üzerinde anlamlı bir farklılığa yol açmadığı görülmüştür. H5b hipotezinin kısmen kabul edilmesi yaş değişkeninin memnuniyeti etkileyen bir unsur olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar Albayrak'ın (2022) çalışmasında yaş ve önceki deneyimin memnuniyet üzerinde anlamlı, cinsiyetin ise sınırlı etkiye sahip olduğunu belirlemesiyle uyumludur. H5c hipotezinin reddedilmesi eğitim düzeyinin memnuniyet açısından belirleyici olmadığını ortaya koyarken H5d ve H5e hipotezlerinin kabul edilmesi meslek ve katılan rehberli tur sayısının memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılıklar yarattığını göstermiştir. Narasimha Reddy ve Ramana'nın (2009) araştırmasında genel memnuniyet ile cinsiyet, yaş, eğitim ve meslek arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiş olup mevcut bulgular bu sonuçları kısmen desteklemektedir.

Ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışlarına ilişkin hipotezlerde demografik ve deneyimsel faktörlere göre farklılıklar gözlenmiştir. H6a ve H6c hipotezlerinin reddedilmesi cinsiyet ve eğitim düzeyinin sürdürülebilirlik davranışlarında anlamlı bir farklılık oluşturmadığını göstermektedir. Bu sonuçlar Taşçı'nın (2017) cinsiyet ve eğitimin sürdürülebilirlik ölçütleri üzerinde anlamlı etkiler yarattığını belirten bulgularıyla çelişirken Taşçı, Fyall ve Woosnam'ın (2022) eğitim düzeyinin etkili olmadığı yönündeki bulgusuyla paralellik göstermektedir. H6b, H6d ve H6e hipotezlerinin kabul edilmesi ise yaş, meslek ve rehberli tur sayısının sürdürülebilirlik davranışında anlamlı farklılıklar oluşturduğunu ortaya koymaktadır. Özdemir Uçgun ve Narcı'nın (2022) çalışmasında demografik değişkenlerin özellikle yaş ve eğitim düzeyinin sürdürülebilirlik bilinci üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bulgular literatürdeki güncel araştırmalarla genel olarak örtüşmekte olup ziyaretçi profilinin turizm deneyimi ve sürdürülebilirlik yaklaşımını farklı boyutlarda şekillendirdiğini göstermektedir.

Bu araştırma, ekoturizmde turist rehberlerinin rolünün yalnızca bilgi aktaran bir konumdan çıkıp çevresel farkındalık oluşturan ve sürdürülebilir davranış teşvik eden bir etki alanına dönüştüğünü ortaya koymaktadır. Bulgular rehber performansının ziyaretçi memnuniyetini ve sürdürülebilirlik davranışlarını doğrudan etkilediğini göstermektedir. Bu nedenle rehberlerin çevre eğitimi, iletişim becerisi ve sürdürülebilirlik pedagojisiyle güçlendirilmesi gerekmektedir. Ayrıca ziyaretçi profili ve tura katılım sıklığının sürdürülebilir davranışlarda farklılık yarattığı belirlenmiştir. Bu durum farklı segmentlere uygun rehberlik stratejilerinin geliştirilmesinin önemini vurgulamaktadır. Sonuç olarak çalışma, rehberliği ekoturizmde dönüştürücü bir aktör olarak konumlandırarak hem sektör hem de kamu otoriteleri için uygulanabilir yönetsel öneriler sunmaktadır.

## Öneriler

Bu araştırmanın bulguları, ekoturizm bağlamında turist rehberlerinin ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışlarını şekillendirmede kritik bir role sahip olduğunu ortaya koymuştur. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda geliştirilen öneriler hem eğitimsel hem de yönetsel düzeylerde çok boyutlu bir çerçeve sunmaktadır. İlk olarak, turist rehberliği eğitim programlarının sürdürülebilirlik temelli yeniden yapılandırılması önerilmektedir. Rehberlik lisans ve sertifika programlarının ekolojik okuryazarlık, doğa temelli iletişim ve çevre psikolojisi gibi içeriklerle zenginleştirilmesi, uygulamalı alan eğitimlerinin artırılması ve bölgesel ekosistemlere özgü saha deneyimlerinin kazandırılması önem taşımaktadır. İkinci olarak, rehberlerin sürdürülebilirlik uygulamalarındaki rolünün güçlendirilmesi gerekmektedir. Rehberlerin sahada çevre dostu davranışları modellemesi ve ziyaretçilerin bilişsel, duyuşsal ve davranışsal düzeyde yönlendirilmesi sürdürülebilir turizm açısından stratejik bir etkidir. Üçüncü olarak, sürdürülebilirlik performans göstergeleriyle rehberlik kalitesinin ölçülmesi önerilmektedir. Rehber performansının yalnızca müşteri memnuniyetine değil aynı zamanda çevresel bilgi aktarımı, ziyaretçi davranış değişimi ve doğal alanlara saygı gibi kriterlere göre değerlendirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Dördüncü olarak, politika ve strateji geliştirme süreçlerinde rehberlerin katılımının sağlanması önem arz etmektedir. Rehberlerin bölgesel

turizm konseyleri ve sürdürülebilir turizm izleme komitelerinde yer alması kamu politikalarının uygulanabilirliğini artıracaktır. Beşinci olarak, ziyaretçilerin sürdürülebilirlik davranışlarının yönlendirici materyallerle desteklenmesi gerekmektedir. Broşürler, dijital içerikler ve doğa dostu uygulama noktaları aracılığıyla rehber anlatımları pekiştirilmeli ve davranış değişimi somut araçlarla teşvik edilmelidir. Altıncı olarak, yerel toplum-rehber-ziyaretçi etkileşim ağının güçlendirilmesi önerilmektedir. Rehberlerin ziyaretçileri yerel üreticiler, sanatçılar ve gönüllülerle buluşturarak kültürel ve ekonomik sürdürülebilirliği desteklemesi önemlidir. Yedinci olarak, bölgeye özgü ekoturizm rehberliği sertifika programlarının geliştirilmesi gerekmektedir. Özellikle Karadeniz Bölgesi'nde ekolojik ve kültürel farklılıkları dikkate alan, yerel üniversite ve kurumların iş birliğiyle yürütülecek saha temelli programlar kritik bir ihtiyaçtır. Son olarak, gelecek araştırmalar için öneriler arasında farklı bölgelerde karşılaştırmalı çalışmalar yapılması, uzunlamasına tasarımlarla ziyaretçi davranış değişimlerinin izlenmesi ve nitel verilerle desteklenmiş karma yöntem araştırmalarının uygulanması yer almaktadır.

### Kaynakça

- Alazaizeh, M. M., Jamaliah, M. M., Mgonja J. T. ve Ababneh A. (2019). Tour guide performance and sustainable visitor behavior at cultural heritage sites. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-17.
- Albayrak, T. (2022). The influence of demographic characteristics on satisfaction with adventure tourism experience. L. Altınay, O. M. Karatepe and M. Tuna (Ed.), *Advances in managing tourism across continents: Vol. 2*. (s. 1-8) içinde. USF M3 Publishing.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri-SPSS uygulamalı* (geliştirilmiş 7. baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Araña, J. E. and León, C. J. (2016). Are tourists animal spirits? evidence from a field experiment exploring the use of non-market based interventions advocating sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 24 (3), 430-445.
- Arat, T. ve Bulut, H. S. (2019). Turist memnuniyetinde turist rehberinin rolü: Konya'da bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*, 2 (1), 31-43.
- Avcıkurt, C. ve Güdü Demirbulat, Ö. (2016). Turist rehberlerinin sürdürülebilir turizme bakış açısı. *Journal of Tourism Theory and Research*, 2 (2), 122-134.
- Bamberg, S. and Moser, G. (2007). Twenty years after Hines, Hungerford and Tomera: a new meta-analysis of psycho-social determinants of pro-environmental behaviour. *Journal of Environmental Psychology*, 27 (1), 14-25.
- Barutçugil, İ. (2002). *Performans yönetimi*. Kariyer Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri.
- Bayram, G. E. (2019). Turist rehberlerinde duygusal zekâ, motivasyon, performans ilişkisi. *Turizm Akademik Dergisi*, 6 (2), 43-59.
- Beedie, P. (2011). Mountain guiding and adventure tourism: reflections on the choreography of the experience. *Leisure Studies*, 22 (2), 147-167.
- Bhat, A. and Darzi, M. (2018). Antecedents of tourist loyalty to tourist destinations: a mediated-moderation study. *International Journal of Tourism Cities*, 4 (2), 261-278.
- Boakye Agyeman Y., Boaa Antwi-Bosiako N., Box P. O. and Wong J. (2022). Visitor perceptions of the roles of tour guides in Kakum National Park in Ghana. *Cogent Social Sciences*, 8 (1), 2052403.
- Bryon, J. (2012). Tour guides as storytellers-from selling to sharing. *Scandinavian Journal of Hospitality & Tourism*, 12 (1), 27-43.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (21. baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Castellanos-Verdugo, M., Vega-Vazquez, M., Oviedo-García, M.A. and Orgaz-Agüera, F. (2016). The relevance of psychological factors in the ecotourist experience satisfaction through ecotourist site perceived value. *Journal of Cleaner Production*, 124, 226-235.

- Chan, E. S. W., Hon, A. H. Y., Chan, W. and Okumus, F. (2014). What drives employees' intentions to implement green practices in hotels? The role of knowledge, awareness, concern and ecological behaviour. *International Journal of Hospitality Management*, 40, 20-28.
- Chang, K. C. (2014). Examining the effect of tour guide performance, tourist trust, tourist satisfaction, and flow experience on tourists' shopping behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19 (2), 219-247.
- Chiu, Y. T. H., Lee, W. I. and Chen, T. H. (2014). Environmentally responsible behavior in ecotourism: Antecedents and implications. *Tourism Management*, 40, 321-329.
- de Lima, I. B. (2016). Pivotal role of tour guides for visitors' connection with nature: conceptual and practical issues. *International Journal of Humanities and Applied Sciences*, 5 (1), 18-22.
- DiPietro, R. B., Levitt, J. A., Taylor, S. and Nierop, T. (2019). First-time and repeat tourists' perceptions of authentic Aruban restaurants: an importance-performance competitor analysis. *Journal of Destination Marketing & Management*, 14, 1-10.
- Dolnicar, S. and Leisch, F. (2008). Selective marketing for environmentally sustainable tourism. *Tourism Management*, 29 (4), 672-680.
- Donohoe, H. M. and Needham, R. D. (2006). Ecotourism: the evolving contemporary definition. *Journal of Ecotourism*, 5 (3), 192-210.
- Erdoğan, N. (2014). Ekoturizm turizm, çevre ve sürdürülebilirlik. H. Reyhan, A. Mutlu, H. Doğan ve A. Reyhan (Ed.), *Sosyal çevre bilimleri içinde* (s. 143-185). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Erkol Bayram, G. (2019). Turist rehberleri bakış açısıyla ekoturizm: algı, sorumluluk ve rollerin tespiti yönelik bir araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 6 (1), 81-91.
- Faber, N., Jorna, R. and Van Engelen, J. (2005). The sustainability of "sustainability"- a study into the conceptual foundations of the notion of "sustainability". *Journal of Environmental Assessment Policy and Management*, 7 (1), 1-33.
- Funk, A., Sütterlin, B. and Siegrist, M. (2021). Consumer segmentation based on stated environmentally-friendly behavior in the food domain. *Sustainable Production and Consumption*, 25, 173-186.
- Frempong, F. and Deichmann, J. I. (2017). Ghanaian hospitality professionals' perceptions of international tourism impacts. *GeoJournal*, 82 (2), 273-291.
- Gürbüz, S. (2019). *Sosyal bilimlerde aracı, düzenleyici ve durumsal etki analizleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hansen, A. H. and Mossberg, L. (2017). Tour guides' performance and tourists' immersion: facilitating consumer immersion by performing a guide plus role. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17 (3), 259-278.
- Hardy, A. L. and Beeton, R. J. S. (2001). Sustainable tourism as maintainable tourism: managing resources for more than average outcomes. *Journal of Sustainable Tourism*, 9 (3), 168-192.
- Hermawan, H. (2022). Improving the eco-tourism experience with guiding services and chse. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 9 (1), 64-78.
- Ho, C. H. (2023). Examining the relationship between the roles of tour guides, their service quality, and tourists' behaviour in Ho Chi Minh City, Vietnam. *Journal On Tourism & Sustainability*, 6 (2), 60-74.
- Hu, W. and Wall, G. (2012). Interpretative guiding and sustainable development: a framework, *Tourism Management Perspective*, 4, 80-85.
- Huang, S., Hsu, C. and Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: a study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34 (1), 3-33.
- Huynh, D. V., Duong, L. H., Duong, K. Q. and Nguyen, T. T. (2024). Examining interpretation services and pro-nature conservation behaviours in guided ecotours: do tour guides and tourists share the same lens? *Journal of Ecotourism*, 1-22.
- Imon, S. S. (2013). 13 Issues of sustainable tourism at heritage sites in Asia. *Asian Heritage Management: Contexts, Concerns, and Prospects*, 39, 253.

- Imon, S. S., Dioko, L. A. N. and Ong, C. E. (2008). Tourism at cultural heritage sites in Asia: cultural heritage specialist guide training and certification programme for UNESCO World Heritage Sites. Bangkok: UNESCO.
- Jarumaneerat, T. (2022). Segmenting international tourists based on the integration of travel risk perceptions and past travel experience. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23 (2), 508-538.
- Jayasekara, K. D. D. S., Rajapaksa, D. and Gunawardena, U. A. D. P. (2024). Impacts of environmental knowledge, motives, and behavior on ecotourism. *Sustainability*, 16 (11), 1-20.
- Kalaycı, Ş. (2010). Faktör analizi. Ş. Kalaycı (Ed.). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (5. Baskı) içinde (s. 321-334). Ankara: Asil Yayın.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kasalak, M. A. ve Akıncı, Z. (2015). Ekoturizmin yerel halk üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 1 (1), 189-196.
- Kasalak, M. A. ve Bahtiyar Sarı, D. (2017). Ekoturistlerin özellikleri ve seyahat etme motivasyonları. *Researcher: Social Science Studies*, 5 (4), 503-512.
- Kaya F., Küçükali S. ve Kızılırmak İ. (2019). Turist rehberlerinin yaşadıkları deneyimlere göre Doğu Karadeniz Bölgesi yayla turizminin değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 10 (Ek Sayı), 307-316.
- Kaya, F. ve Yıldırım, G. (2020). Ekoturizm potansiyeli açısından Doğu Karadeniz Bölgesi'nin değerlendirilmesi. *Tourism and Recreation*, 2 (2), 125-133.
- Kılıçlar, A.ve Çevrimkaya, M. (2019). Turist rehberlerinin performanslarının turist memnuniyetine etkileri. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4 (2), 136-145.
- Kızılırmak, İ., Kaya, F., Yıldız, S. ve Kurtulay, Z. (2017). Yerel paydaşların ekoturizme yönelik yaklaşımları: Erzincan destinasyonu örneği. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, IV, 189-202.
- Koçoğlu, C. M. ve Yıldırım Kalem, M. (2023). Turist rehberi performansının turist memnuniyeti ve destinasyon sadakati üzerine etkisi: uzak doğulu turistler üzerinde bir uygulama. *Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty*, 10 (2), 858-881.
- Köse, E., (2010). Bilimsel araştırma modelleri. R. Y. Kıncal (Ed.), *Bilimsel araştırma yöntemleri* içinde (s.99-123). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kul, E., Dedeoğlu, B. B., Nuray Küçükergin, F., De Martino, M. ve Okumus, F. (2024). The role of tour guide competency in the cultural tour experience: the case of Cappadocia. *International Hospitality Review*, <https://doi.org/10.1108/IHR-04-2023-0021>
- Lee, T. H. and Jan, F. (2015). The influence of recreation experience and environmental attitude on the environmentally responsible behavior of community-based tourists in Taiwan. *Journal of Sustainable Tourism*, 23 (7), 1063-1094.
- Li, J., Lee, T. J., Chen, N. and Park, K. S. (2022). Pro-environmental behaviour of the residents in sensitive tourism destinations. *Sage*, 29 (2), 291-308.
- Lin, Y., Ting, Y., Hsu, Y. and Wu, C. (2014). Tourists perceptions of tour guides in visiting Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation*, 6 (4), 192-202.
- Marion, J. L. and Reid, S. E. (2007). Minimising visitor impacts to protected areas: the efficacy of low impact education programmes. *Journal of Sustainable Tourism*, 15 (1), 5-27.
- Matsushima, H. (2007). Effects of using interpretation method in regard to public beach management at Ishikari Coast, Hokkaido. *Landscape Research Japan*, 70 (5), 523-526.
- McGrath G. (2007). Towards developing tour guides as interpreters of cultural heritage: the case of Cusco. Quality assurance and certification in ecotourism. 10.1079/9781845932374.0364
- Narasimha Reddy, T. L. and Ramana, D. V. (2009). Tourists perception and satisfaction with cultural /heritage sites: chittoor district in Andhra Pradesh. *I-manager's Journal on Management*, 4 (2), 47-62.

- Nguyen, A. H. (2015). *The impacts of tour guide performance on foregoing tourist satisfaction and destination loyalty in Vietnam* (Doctoral Dissertation), University of Western Sydney, Australia.
- Nimri, R., Patiar, A., Kensbock, S. and Jin, X. (2020). Consumers' intention to stay in green hotels in Australia: theorization and implications. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 44 (1), 149-168.
- O'Neill, A. C. (2002). What globalization means for ecotourism: managing globalization's impacts on ecotourism in developing countries. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 9 (2), 501-528.
- Oviedo-Garcia, M. A., Castellanos-Verdugo, M., Vega-Vazquez, M. and Orgaz-Agüera, F. (2016). The mediating roles of the overall perceived value of the ecotourism site and attitudes towards ecotourism in sustainability through the key relationship ecotourism knowledge-ecotourist satisfaction. *International Journal of Tourism Research*, 19 (2), 203-213.
- Özdemir Uçgun, G. ve Narci, M. T. (2022). The role of demographic factors in tourists' sustainability consciousness, sustainable tourism awareness and purchasing behavior. *Journal of Tourismology*, 8 (2), 215-237.
- Periera, E. (2005). How do tourist guides add value to an ecotour? Interpreting interpretation in the state of Amazonas, Brazil. *Hospitality Review*, 23 (2), 1-8.
- Pinna, M. (2020). Do gender identities of femininity and masculinity affect the intention to buy ethical products?. *Psychology and Marketing*, 37 (3), 384-397.
- Poudel, S. and Nyaupane, G. P. (2013). The role of interpretative tour guiding in sustainable destination management: A comparison between guided and nonguided tourists. *Journal of Travel Research*, 52 (5), 659-672.
- Pu, P., Cheng, L., Samarathunga, W. and Wall, G. (2023). Tour guides' sustainable tourism practices in host-guest interactions: when tibet meets the west. *Tourism Review*, 78 (3), 808-833.
- Salman, A., Jaafar, M. and Mohamad, D. (2020). A comprehensive review of the role of ecotourism in sustainable tourism development. *e-Review of Tourism Research*, 18 (2), 215-233.
- Saruhan, Ş. C. ve Özdemirci, A. (2011). *Bilim, felsefe ve metodoloji* (2. Baskı). İstanbul: Beta.
- Sorensen, F. and Grindsted, T. S. (2021). Sustainability approaches and nature tourism development. *Annals of Tourism Research*, 91.
- Sorensen, F. and Jensen, J. (2015). Value creation and knowledge development in tourism experience encounters. *Tourism Management*, 46, 336-346.
- Stanford, D. (2008). Exceptional visitors': dimensions of tourist responsibility in the context of New Zealand. *Journal of Sustainable Tourism*, 16 (3), 258-275.
- Sthapit, E., Coudounaris, N. and Björk, P. (2019). Extending the memorable tourism experience construct: an investigation of memories of local food experiences. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19 (4-5), 333-353.
- Streimikiene D, Svagzdiene B, Jasinskas E and Simanavicius A. (2020). Sustainable tourism development and competitiveness: the systematic literature review. *Sustainable Development*, 1-13.
- Su, L. and Swanson, S. R. (2017). The effect of destination social responsibility on tourist environmentally responsible behavior: Compared analysis of first-time and repeat tourist. *Tourism Management*, 60, 308-321.
- Syakier, W. A. and Hanafiah, M. H. (2021). Tour guide performances, tourist satisfaction and behavioural intentions: a study on tours in Kuala Lumpur city centre. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23 (3), 597-614.
- Taşçı, A. D. A. (2017). Consumer demand for sustainability benchmarks in tourism and hospitality. *Tourism Review*, 72 (4).
- Taşçı, A. D. A., Fyall, A. ve Woosnam, K. M. (2022). Sustainable tourism consumer: socio-demographic, psychographic and behavioral characteristics. *Tourism Review*, 77 (2), 341-375.

- Tekeli, İ. ve Ataöv, A. (2017). *Sürdürülebilir toplum ve yapılı çevre (Stratejiler yelpazesi)*. İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Turpcu, E. ve Çelikkat Paslı, N. (2019). Ekoturizmin etkileri ve destinasyon aidiyeti arasındaki ilişkinin analizi: Giresun ili örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 6 (4), 412-424.
- Türker, N. (2013). Batı Karadeniz Bölümü ekoturizm kaynaklarının değerlendirilmesi ve bir ekoturizm rotası önerisi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6 (4), 1093-1128.
- Weiler B. and Kim A. K. (2011). Tour guides as agents of sustainability: rhetoric, reality and implications for research. *Tourism Recreation Research*, 36 (2), 113-125.
- Wiles, R. and Hall, T. E. (2005). Can interpretive messages change park visitors' views on wildland fire?. *Journal of Interpretation Research*, 10 (2), 18-35.
- Xu, S., Kim, H. J., Liang, M., and Ryu, K. (2018). Interrelationships between tourist involvement, tourist experience, and environmentally responsible behavior: a case study of Nansha Wetland Park, China. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 35 (7), 856-868.
- Yeşil, R. (2010). Nicel ve nitel araştırma yöntemleri. R. Y. Kıncal (Ed.), *Bilimsel araştırma yöntemleri içinde* (s. 49-77). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yılmaz, N., Özsoy, A. ve Demirel İli, N. (2025). Tour guide performance through the eyes of tourists: an analysis of user-generated reviews on Expedia. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 10 (1), 65-78.
- Yılmaz, V. ve Dalbudak İlhan, Z. (2018). Aracı değişken etkisinin incelenmesi: yüksek hızlı tren işletmeciliği üzerine bir uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14 (2).
- Yoon, Y. S., Lee, J. S. and Lee, C. K. (2010). Measuring festival quality and value affecting visitors' satisfaction and loyalty using a structural approach. *International Journal of Hospitality Management*, 29 (2), 335-342.
- Yurtseven, H. R., Erkul, H. ve Morkoç, D. K. (2013). *Örneklerle sosyal bilimlerde araştırma yöntem ve teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zabkar, V., Brencic, M. M. and Dmitrovic, T. (2010). Modelling perceived quality, visitor satisfaction and behavioral intentions at the destination level. *Tourism Management*, 31, 537-546.
- Zhang, H. and Chow, Q. I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25 (1), 81-91.